







Digitized by the Internet Archive  
in 2022 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115516577>



231

Government Publications

CA' CO 80 - A 56

GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS AGENCY

Annual Report 1991-92

10G 10G



## OUR MISSION

To bring information and telecommunications products and services to government for effective delivery of services to Canadians.

## CONTENTS

Letter from the President .....	1
Collegiality .....	3
GTA's Employees: Its Driving Force .....	6
Our Business Is Our Customer .....	8
GTA: A Plus Value .....	13
Bridging the Gap .....	18
Network of the Future .....	22
Financial Statements .....	25
Corporate Information .....	32

## EXPLANATION OF COVER PAGE DESIGN

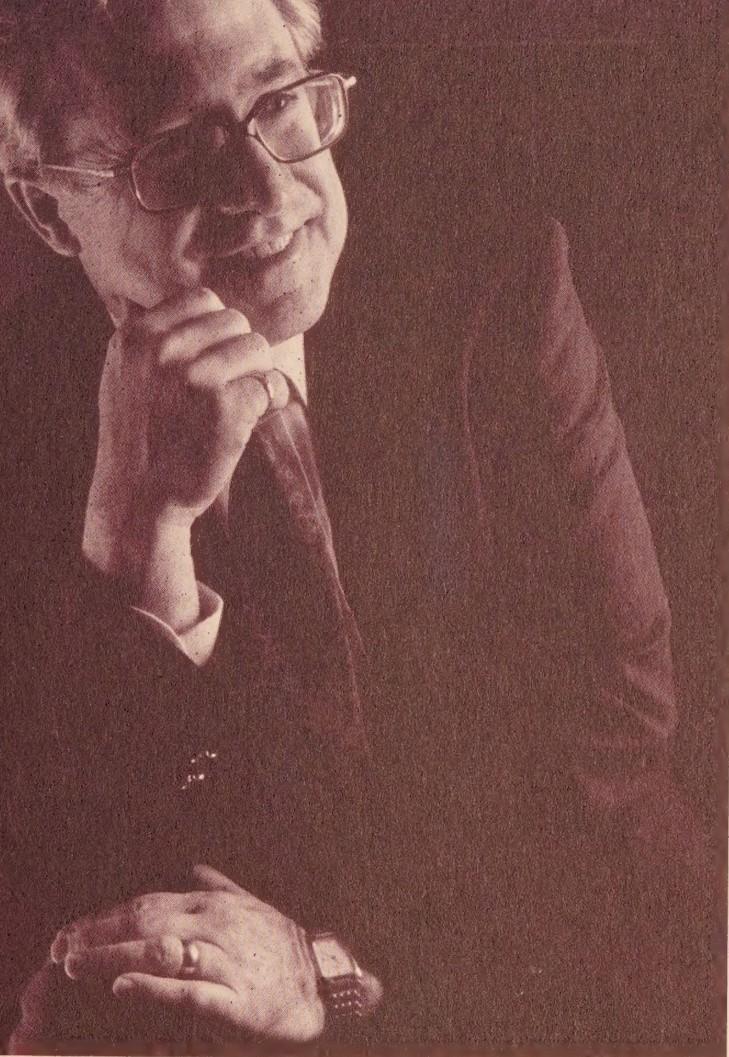
The background, representing a computerized planet Earth, suggests ideas such as globalization, human community and interdependence.

While the thin lines, that symbolize telecommunications, information, networks and the common integrated architecture, converge at a focal point, the small pictures are a prelude to the different chapters of this Report.

Finally, the title itself shows GTA as an organization in full upward movement, motivated by the dynamism of a truly dedicated team.



Printed on recycled paper.



René Guindon  
President  
Government Telecommunications Agency

## L ETTER FROM THE PRESIDENT

"Let the artisan be judged by his work," wrote Jean de La Fontaine in one of his fables. As the President of the Government

Telecommunications Agency, and as someone aware of the many accomplishments made possible over the past year by the tireless efforts of its personnel, it is clear to me that this quote fits GTA like a glove. When I see the professionalism and dedication of these people, it is virtually impossible to ignore the giant strides we have made as a Special Operating Agency.

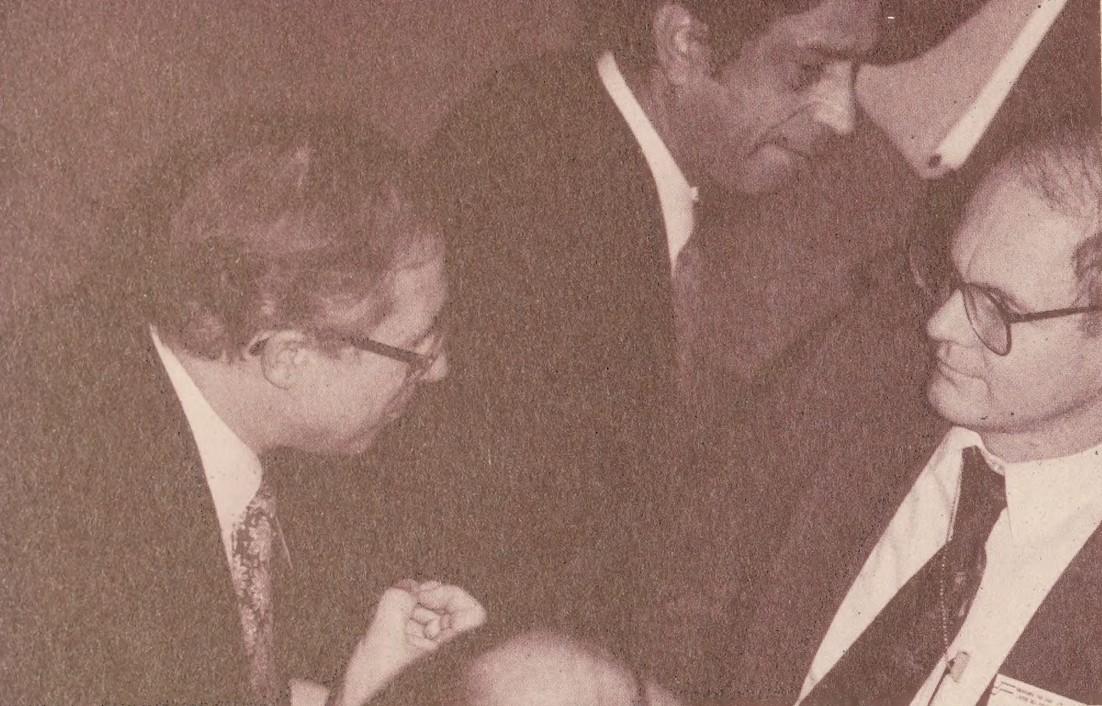
The work under discussion is clearly the result of several factors combined. First, collegiality —

genuine collegiality, not some insincere pretense! This means that GTA works closely on a regular basis with the Government Telecommunications Council and the Telecommunications Advisory Panel, whose members consist of peers, colleagues and customers. These joint efforts have enabled us to develop together the most sophisticated and effective integrated telecommunications and information network imaginable for the government, which in turn is able to better serve the people of Canada.

Another important factor in the achievement of any organization's objectives is of course its personnel,

who are not unlike the members of a symphony orchestra, all of whom have specific tasks, but are also interdependent, if their performance as an orchestra is to be a scintillating one. For the support of both the regions and GTA Headquarters, whether in connection with sales and marketing, network operations, engineering and architecture, finance and personnel, or corporate policy and public affairs, I sincerely and deeply thank here all GTA personnel.

And what can I say about our colleagues-customers, on whom we set such great store, and who make our endeavour all the more worth while in so many ways. By coming to



René Guindon, President of GTA, conferring with colleagues at the Forum on Open Architectures.

us for innovative telecommunications and information solutions, they have enabled us to increase our government telecommunications market share by approximately 4 per cent, and at the same time to keep product and service prices at the lowest possible levels, thus making the most of every dollar received from Canadian taxpayers. I am proud to say that the federal community has, in this context, been able to save

approximately \$90 million by choosing the services of the Agency, which is in itself a plus value.

This year, GTA wanted to "bridge the gap" by showing at the Forum held in Ottawa last November that the activities related to the Architect Program entrusted to it by the government were transparent. In view of the Forum's resounding success, and the dialogue and joint efforts that resulted between

private and public sector partners, I believe that it is now possible to look to the future with considerable optimism. In fact, we can expect in the very short term the completion of all kinds of government telecommunications projects, ranging from videoconferencing to distance education, from the optimization of the existing network to the introduction of an integrated enterprise network architecture, from the conversion of the multipoint access system to government services into a one-stop access point for the public.

The GTA *Annual Report* for last year was very well received. I trust that this year's will be welcomed as warmly and that it will generate even more interest among those who this year made possible, and witnessed, an evolution which is still far from being completed. I therefore hope that by reading our *Report* you will be able to ascertain the truth in the saying that the artisan ought to be judged by his work!

# M ESSAGE FROM THE DIRECTOR, CORPORATE POLICY AND PUBLIC AFFAIRS

Collegiality: an evocative word, a key word and a success word for the Government Telecommunications Agency and its colleagues-clients in the federal community.

Evocative, because it suggests the idea of a collectivity working together towards a common goal: to provide the Canadian government with a state-of-the-art and futuristic telecommunications and information network, that is efficient for public servants, effective in serving the

public and at the lowest possible cost. Accomplishing this requires creativity, realism and, especially, a vision on the part of the Government Telecommunications Council.

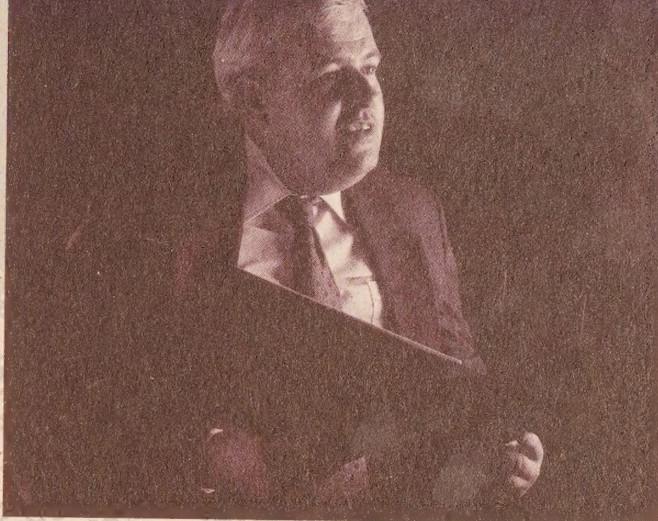
Key, because the technical support provided by the Telecommunications Advisory Panel, along with its periodic and close scrutiny of individual and collective departmental projects and of the step-by-step integrated architecture proposed by the Agency, now make feasible what had appeared impossible in

the past, in terms of compatibility and interconnection.

Success: definitely, for GTA as a new breed of competitive organization, as a vehicle *par excellence* for government cooperation, and as a dynamic team dedicated to customer service and satisfaction.

Yes, collegiality and the Government Telecommunications Agency go together from now on, and they will continue to do so for a long time!

Jean-Pierre Couillard



Jean-Pierre Couillard, Director, Corporate Policy and Public Affairs;  
Secretary, Government Telecommunications Council and Telecommunications Advisory Panel

## C OLLIGIALITY

### Chairman of GTC

This is the second *Annual Report* published by the Government Telecommunications Agency since it became a Special Operating Agency (SOA). When GTA assumed its status of an SOA, an important innovation was the formal implementation of a more collegial approach in the relationships between GTA and its clients. Two senior advisory bodies were subsequently established, one of which is the Government Telecommunications Council (GTC). I have the honour of being the first Chairman of the Council; and am pleased with the role it has played over this past reporting period. ♦ The Council's membership comprises high-level representatives of the largest users of telecommunications services in the federal government. The members provide executive leadership and direction to the strategic management and application of telecommunications

and information in government. GTC's role has been compared to that of a Board of Directors, responsible for ensuring that GTA's investments achieve government-wide efficiencies and enhanced program delivery. ♦ We are all aware of the financial restrictions under which federal departments and agencies must operate. The rate of growth in government expenditures has declined, while the demands for the services we provide have escalated. As managers, we must marshal our resources, spending more prudently so that the level of service provided to Canadians remains high, even in the face of fiscal restraint. ♦ Telecommunications and information play increasingly important roles as key instruments in the delivery of government programs. I really think that GTA is making a significant contribution to federal fiscal responsibility by ensuring that its clients are able to optimize their use of telecommunications for the efficient and cost-effective delivery of services. ♦ As representatives of the

largest users of telecommunications services in the federal government, the members of GTC understand the needs of GTA's clients and are able to guide the Agency in its development of new services and products which will correspond to the current and future telecommunications requirements of federal departments and agencies. The Council is also well placed to ensure that, in meeting the needs of individual departments, GTA bears in mind the overall requirements of the federal government.

◆ The Council and the Agency work together in an environment of mutual self-interest. It is in our interest, as GTA's major shareholders, to provide advice to the Agency which will permit it to succeed in its endeavours to supply the most cost-efficient and effective telecommunications services possible. Moreover, it is in GTA's interest to devise strategies which will ensure that it flourishes and prospers as a Special Operating Agency. ◆ The Council and the Agency are pioneering partners in the new world of SOAs. As Chairman of the Government Telecommunications Council, I look forward to a continuation of our productive partnership with GTA.

Phil McLellan

### Member of TAP

As a representative of the members of the Telecommunications Advisory Panel (TAP), I take a great deal of pleasure in contributing to the second *Annual Report* of the Government Telecommunications Agency. ◆ The Panel provides GTA with advice on the management of telecommunications issues within the federal government. In light of their hands-on experience and the fact that the Panel meets six times a year, TAP members regularly advise GTA at the operational rather than the theoretical level. Our perspective is that of the individual department, and our concern is to ensure that GTA's actions meet our particular needs. Given that TAP members are more involved in the operational and technical aspects of the Agency than are those of the Government

Telecommunications Council, the Panel also provides objective assessments to the Council with respect to GTA's progress in achieving its goals. ◆ The collegial planning that this interdepartmental committee structure encourages is, from my point of view, one of the major benefits resulting from the establishment of GTA as a Special Operating Agency, as the Agency now serves as a focal point for the energies and experience of telecommunications and information experts across the government. The Panel therefore also offers a tremendous opportunity to have a profound influence upon the evolution of an integrated telecommunications system within the federal government. The collective expertise of TAP members has thus been harnessed and focused on the major telecommunications challenge of the 1990s — the design of a truly interoperable, government-wide telecommunications system. ◆ In the past year, TAP has advised GTA on the development of new telecommunications products and services which have provided both improvements and major savings to government departments and agencies. Among other innovations, these include the establishment of the Government Satellite Network and the implementation of the Consolidation Management System. A great deal of progress has been made on the Telecommunications Architect side as well, with the definition of standards for universal wiring systems, the evolution of router-based networking, the implementation of X.400-based networking for departmental messaging systems, the adoption of naming and addressing standards and the determination of OSI registration requirements. ◆ My involvement with TAP has been extremely gratifying. I am delighted that the Panel has played such an important role in the successes which GTA has achieved over the last two years, and I have every confidence that the Panel's advice and counsel, in conjunction with the professionalism and dedication of the Agency's personnel, will guarantee continued triumphs in the years to come.

Michel Plouffe,



Assistant Commissioner Phil McLellan, Director of Informatics, Royal Canadian Mounted Police, and Chairman, Government Telecommunications Council



Michel Plouffe, Director General, Informatics Management Services, Transport Canada, and Member, Telecommunications Advisory Panel

Government  
Telecommunications  
Council  
Members



**A/Commissioner Phil McLellan**

*(Chair)*

Royal Canadian Mounted Police

**Jean-Pierre Couillard**

*(Secretary)*

Government Telecommunications Agency

**Michael Binder**

Department of Communications

**Bernard Dertinger**

Employment and Immigration Canada

**Dr. Jocelyn Ghent-Mallet**

Industry, Science and Technology Canada

*(associate member)*

**René Guindon**

Government Telecommunications Agency

**Larry Hatt**

External Affairs and International Trade Canada

**Guido Henter**

*(associate member)*

Canadian Radio-television and  
Telecommunications Commission

**Peter Janege**

Supply and Services Canada

**Michael Magar**

Environment Canada

**Michel Plouffe**

Transport Canada

**John Riddle**

Treasury Board of Canada Secretariat

**Colonel Nigel Van Loan**

Department of National Defence

# M ESSAGE FROM THE DIRECTOR, FINANCE AND ADMINISTRATION

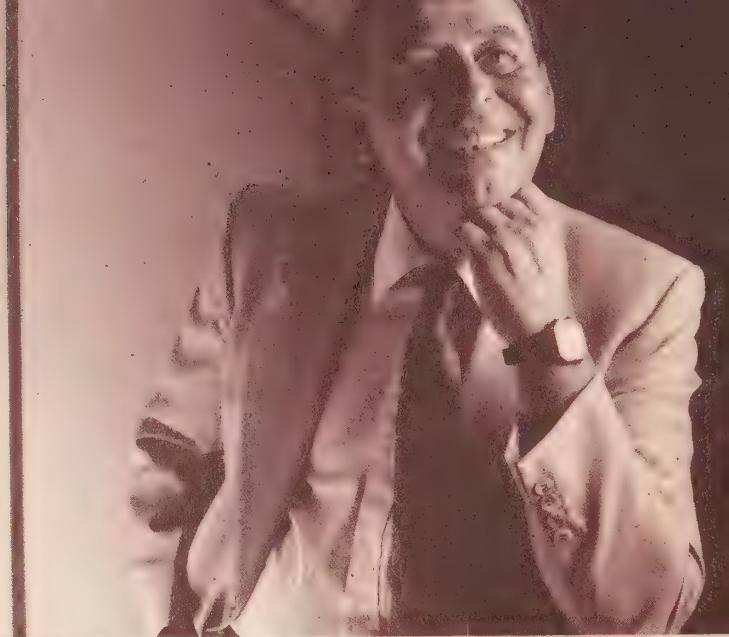
The success of GTA ultimately depends on its ability to *deliver*: to fulfil the promise of a single architected network for the government; to provide quality products and services to our customers who depend on them for program delivery; and to render first-class *customer service*.

It is our people who deliver. I can assure our colleagues and our customers that no effort is being spared to have the right people doing the right job, with the right tools.

The Finance and Administration Directorate is the unit that is responsible for staffing and related activities on behalf of the entire Agency. As its

Director, I have had ample opportunity to witness the care and effort that have gone into building a balanced, professional and fully-integrated team. To me "Driving Force" implies a power that knows where it is going and that has what it takes to reach the ultimate goal. This is our team at GTA.

Michel Lafleur



Michel Lafleur  
Director  
Finance and Administration

# GTA'S EMPLOYEES: ITS DRIVING FORCE

Devoting a separate section to GTA employees, the driving force of the Agency, is *de facto* recognition of their strategic importance in the day-to-day operations and in the many successes of the GTA in its short history as a Special Operating Agency. ♦ Our organizational culture has undergone many changes over the past year, and our new status has required our personnel to continually go above and beyond the call of duty in moving the Agency from a more bureaucratic environment to one that is more business-oriented. As the transition took effect, personnel had to show exemplary flexibility to adapt appropriately

to the new situation and meet the challenges involved: ♦ In order to do this, and to help existing personnel and round out its in-house expertise, GTA obtained the services of people from various sources, both government and private sector, including Bell Canada, Unitel, Bell-Northern Research,

Many of our employees carry their personal sense of mission and dedication to the service they provide to the community.



Ingrid Barclay addressing the Trinidad and Tobago Association of Ottawa as Master of Ceremonies, during that country's Republic Day Celebration.

Emmanuel Villanueva on the keyboard during a fund-raising concert. Last December, his group, the Himig Pilipino Choral Ensemble, raised funds for the victims of typhoon Thelma in the Philippines:



IBM, Sasktel, MPR, Telesat, DEC, Gandalf, NBTEL and Northern Telecom. ♦ Last year, GTA set up new units designed to quickly show our customers that we had truly changed our way of doing business with them. This year, the leitmotiv for our personnel was a

greater emphasis on customer satisfaction and outstanding service. These major orientations, which have now become part of the Agency's way of operating, were by and large properly followed by all our employees, whether at Headquarters, in the regions or at the district offices.

♦ Other activities contributed to our success as an organization: examples include the valuable advice received, and acted upon by us, from our

colleagues-customers, as well as the constant improvements and special care we now give to our internal and external communications. In short, GTA employees are showing ingenuity in striving always to provide the most efficient and effective possible service.

♦ In spite of its many achievements over the year, GTA clearly does not intend to rest on its laurels; much remains to be done. The progress made to date, and the ongoing changes in culture, are promising. There is every reason to believe that the Agency, if it continues to meet the goals it has set for itself in terms of customers and cost savings for the government and also to work in harmony with its personnel, cannot fail in carrying out its mission and the mandate assigned by the government. ♦ In sports as in business, it goes without saying that the individual efforts are the foundation of the team's success!



Oswald Hoch, a member of the Big Brothers Association, is "bowling for millions"

Visually-handicapped people from Rilacom Inc. sending out GTA circular letters



# M ESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, MARKETING

Our customers are our only business. They are our «raison d'être». It is our responsibility to satisfy their needs in nothing less than a superb fashion.

During the past year, we have been able to put in place an experienced and highly-motivated sales team that has already demonstrated a sound understanding of departmental programs and communications needs. Closer cooperation between

Headquarters and regional sales personnel has resulted in major new contracts for GTA with both old and new customers. These sales successes are a testimony to the quality, dedication and professionalism of the entire GTA organization.

Our thrust in the coming year will be to maintain focus upon the needs of our customers and upon the value that we add to their organizations. In particular, we expect to see some exciting breakthroughs in such areas as

network connectivity, videoconferencing and distance education. We are listening to our customers and are confident that we can continue to deliver far more than just the best prices in the business.

We have had a very productive year. We have a committed sales force, a well-defined products and services portfolio roll-out plan, a support structure and a game plan that ties it all together...a winning combination!

Roger Bason



Roger Bason,  
Vice-President,  
Marketing

# O UR BUSINESS IS OUR CUSTOMER

In the 1990s, the proofs of effective management in the federal government are economy and value for money. As a Special Operating Agency, GTA's role is to help departments and agencies deliver their programs effectively and efficiently through the intelligent use of enhanced telecommunications and information products and services. ♦ GTA is more than ever customer-oriented. Our job is to understand the unique requirements of individual departments for voice, data and image communications, as well as the needs of the government community at large for high-quality services and cost reduction. ♦ Our customers have been noticing some differences when they do business with

GTA. The service they receive tells them very clearly that our business is really our customer.

## Professionalism: Key to Success at EIC

With federal departments and agencies under continued financial pressure, the Government Telecommunications Agency is becoming the place to go for cost-saving, value-added telecommunications services and expertise. ♦ The Services Administration group at Employment and Immigration Canada (EIC), for example, looks to GTA to provide enhanced telecommunications services between its offices in all regions of

Canada. With close to 1,200 offices across the country and a budget of close to \$24 million for voice communications alone, EIC has an ongoing need for a wide range of leading-edge telecommunications services — everything from regular voice networks and electronic messaging to secure telephones and videoconferencing. ♦ "With communications, you can never stand still, you always have to keep marching forward," says Jim Mallen, Director General, Services Administration. "I think GTA is walking side by side with us." ♦ GTA does a lot of business with EIC and is focusing its efforts on giving it added value. Since signing a letter of agreement with the Department in November 1991, GTA has been directly involved with EIC in a number of new telecommunications initiatives, including videoconferencing, universal cabling and professional consulting. ♦ With regional offices across Canada, EIC finds videoconferencing to be a particularly attractive service and plans to implement it at 11

Jim Mallen, Employment and Immigration Canada and Morag Caveys, GTA

locations. In April 1990 and again in October 1991, GTA, through its contacts with Bell-Northern Research and Northern Telecom, managed a six-site videoconferencing trial for EIC, exposing it to a switched 56 kilobits per second (kbps) network with state-of-the-art bridging technology. As a result, EIC is committed to videoconferencing and will be one of the first government departments to subscribe to GTA's new Government Videoconferencing Service. ♦ "If videoconferencing can increase our communications between various levels, whether they be regions or provinces, and at the same time reduce travel budgets, it will be an extremely valuable tool for us," says Mallen. ♦ Another area in which EIC and GTA have worked cooperatively is universal cabling. With anywhere from 200 to 250 office relocations every year, EIC has a requirement for cabling that allows computers to be moved and plugged in quickly, providing significant savings in cabling time and expense. GTA was able to assist EIC in this area by working closely with Public Works Canada. ♦ Professional consulting is another area where GTA responded to EIC's requirements. The Department used to spend a lot of time identifying consultants with the appropriate telecommunications expertise when it encountered technical problems. Now, GTA is doing that work for EIC by identifying qualified consultants from its own pool of in-house and outside expertise who can be called upon when required by the client. ♦ "Something as simple as that makes our job a lot easier, and it's something GTA has tackled head on." ♦ But what impresses the Director General most about GTA is its professionalism. "When you're dealing with GTA people today, they leave you with the sense that they recognize you've got a need and they have a job to do, and they seem to want to do it very well." ♦ Dependability,



professionalism and know-how — GTA today is zeroing in on more than just the cost of telephone service. While price will always be a key advantage, the Agency is also able to deliver benefits through a complete range of value-added telecommunications and information services.

## GTA Provides Big Savings to Smaller Departments

Steve Connolly, Director General of Information Management and Technical Services at the Department of Fisheries and Oceans (DFO) is a man with definite views, particularly when it comes to the effective management of taxpayers' money. ♦ He is also a staunch champion of GTA's cost-reducing services and its important role within the government as the focal point for the design and delivery of shared telecommunications networks and services. ♦ For Connolly, effective management starts in his home department, which would like to convert as many services as possible to GTA. His rationale is simple — it makes good business sense. ♦ "With a total telecommunications budget of \$14 million, DFO doesn't have a large volume of business compared to some of the larger departments. If we go to the suppliers directly, we miss out on the discounts we can have if we get on the GTA bandwagon with all the major departments."

♦ Currently, DFO is looking to GTA for ways to improve service and dramatically reduce costs with radio and satellite services, digital networking opportunities and videoconferencing. ♦ "I'm convinced that, by going to GTA, we can decrease our costs by 25 to 30 per cent. So if we can reduce our \$14 million telecommunications budget by even \$1 million per year, we can save \$5 million over the next five years. That alone is significant,"

he says. ♦ Sharing satellite services with other government departments such as Energy, Mines and Resources, the Department of National Defence and the Royal Canadian Mounted Police is a particularly appealing option for DFO with its requirement for ship-to-shore, inter-ship and inter-land-ship radio communications. GTA is consequently providing shared satellite service in remote locations and other areas not served by terrestrial facilities. By sharing the costs of the service, users get cost-effective access to a full range of modern telecommunications services. ♦ But lower costs are not the only motivation for going over to GTA. "Because of the highly technical nature of telecommunications, a lot of departments are not fully aware of the opportunities out there to improve their business. GTA's people are doing a much better job selling the business benefits of their services to managers who need to know."

Steve Connolly, Department of Fisheries and Oceans, and Joyce Girard, GTA





◆ GTA's savings are not only limited to partnerships that save millions: GTA is looking after the details too. One example is a recent technical change that electronically denies access to the 8 + 1 dialling sequence on government telephones. Callers can no longer inadvertently use the public network to make long-distance calls, but must go through the Government Intercity Calling Service. That change alone translates into savings of approximately \$250,000 every year in the Ottawa-Hull area.

◆ Connolly's perspective on GTA's advantages is not limited to DFO. As a senior manager in the federal government and a TAP member, he is interested in cheaper telecommunications for everyone in the government community, and GTA is providing just that. ◆ "GTA and customer departments and agencies have recently saved millions of dollars per year across the government," he says. That's not all. According to Connolly, GTA today is more service-oriented, more accountable for what it does and is getting results.

### Flexibility Meets Canadian Forces' Needs

When it comes to telecommunications, the Department of National Defence (DND) has very special needs. Within DND, Communication Command has responsibility for operating, managing and acquiring all Canada's military communications systems, including everything from secure telephones for Canadian soldiers on manoeuvres in the Arctic to high-powered HF radio for Air Transport aircraft flying across the ocean. ◆ But one thing Communication Command has in common with other federal government organizations is the need to cut costs without diminishing the quality of its services. That's where the

Government Telecommunications Agency helps out the Canadian Forces. By negotiating with network service suppliers on behalf of DND, GTA is able to offer the leading-edge telecommunications services at a fraction of commercial rates. ◆ By subscribing to GTA's Local Shared Services and thus sharing Centrex facilities with other government departments, for instance, DND has access to the most modern services and features of a large Private Branch Exchange for less than it would cost if it leased the service on its own. It also gains access to the GTA Government Intercity Calling Service, which offers significant savings on long-distance calls. ◆ "The main benefit is that it keeps costs down," says Lt.-Col. Tony Brown, Deputy Chief of Staff for Telecommunications. "In the Ottawa-Hull area, for example, DND has about 14,000 telephones and they have to be connected somehow — GTA Centrex offers the cheapest way of being able to do it." ◆ GTA also provides savings on services which DND, for reasons of security and control, orders directly from its suppliers, such as the Government Digital Channel Service (GDCS), a dedicated digital network for data, image and integrated applications. ◆ DND's long-distance computer network, for instance, must meet strict security requirements.





Lt.-Col. Tony Brown, Department of National Defence and Lorraine Pacowski, GTA

While most departments don't need to worry about the actual physical routing of the network across the country, DND cares very much about the architecture of its network facilities. ♦ GTA meets DND's requirement by tailoring its service to this department's needs. In this context, the Agency has made special arrangements with its facilities suppliers for DND to order services directly from them, and still realize the cost savings that GTA negotiates for the government. That's exactly the kind of flexibility needed by Communication Command. ♦ "It satisfies us because we can take advantage of the GTA rates but, at the same time, we have the autonomy to deal directly with the carriers for the design criteria of our network," says Lt.-Col. Brown. ♦ GTA's flexibility is also the reason DND is migrating all of its services to the Defence Integrated Services Digital Network, known as DISDN. This leading-edge facility will serve as the primary transmission medium for all DND's voice and data communica-

tions requirements while providing millions of dollars in annual savings on long-line costs. It will also provide network monitoring and control as well as the capability to order up bandwidth for services such as secure videoconferencing. GTA is DND's partner in the DISDN project, evaluating the suppliers' bids and providing guidance on pricing and on network optimization when required. ♦ The Deputy Chief of Staff also appreciates the educational aspect of GTA's customer service. "I've attended four presentations over the last ten months on various subjects, and I have gained a lot of understanding of what GTA offers," he adds.

♦ Two areas DND is particularly interested in learning more about are GTA's Government Satellite Network (GSN) service for isolated locations and its future MSAT (mobile satellite) service, which will provide mobile communications to trucks and other vehicles. ♦ "After all," says Lt.-Col. Brown, "the Canadian Forces deploy in some pretty remote locations, and we can't always find a phone booth around the corner." ♦ DND's reliance on GTA for its special needs is largely a result of the Agency's effective customer relations. ♦ "They do a very good job," says Lt.-Col. Brown. "They set up presentations and demonstrations, and they're constantly making themselves available. GTA has been very proactive in seeking information from us on what we need and in offering us real solutions." ♦ Our customers have come to expect a comprehensive variety of value-added, state-of-the-art telecommunications and information products and services from GTA. What they are discovering is that they are getting more than this: we are providing first-rate customer service, because, for us, our business is our customer.

# MESSAGE FROM THE GTA DIRECTOR, QUÉBEC REGION

The Government Telecommunications Agency has quickly reached a pace appropriate to the environment in which it will operate from now on. Its status as a Special Operating Agency has given it the powers it needs, and it has done everything possible to deliver its customers value-added services at considerable savings. For every dollar they spend on communications and information technology, GTA's

customers can optimize their initial investment and be guaranteed quality, dependability and outstanding service.

Having offices in every region of the country not only places GTA within closer reach of its customers, but also enables the Agency to be more closely attuned to their needs. Services suited to specific user requirements are possible, as well as a rate structure that is competitive in regional markets.

Both in the regions and at

Headquarters, we are firmly committed to a continued enhancement of our services through network optimization and efforts to secure strategic alliances.

The Agency plans to pursue this objective by continuing its expansion program and by offering new options that will broaden the current portfolio of products and services available to its customers. Moreover, customers will benefit from a whole range of services developed in response to their



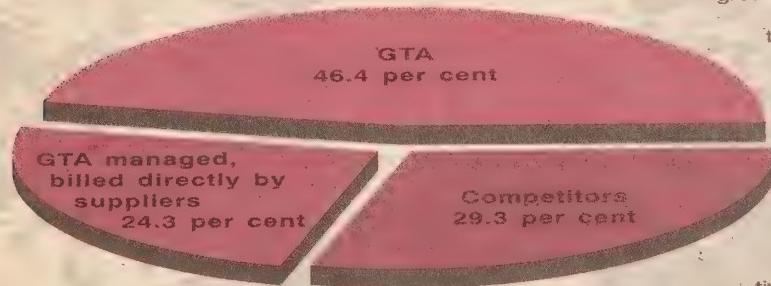
Ginette Leclerc,  
GTA Director,  
Québec Region

recommendations and delivered according to priorities that they themselves have set.

Ginette Leclerc

# GTA : A PLUS VALUE

## GTA Market Share



GTA's total share of the telecommunications services market for 1991/92 was almost 71 per cent.

GTA is pleased to report that in the last year, its share of the \$450 million government telecommunications services market

grew from about 67 per cent to approximately 71 per cent. This tells us that our customers are relying increasingly on the Agency's cost-effective and state-of-the-art

products and services to help them make their program dollars go farther, in a time of limited resources when every public expenditure has to be carefully scrutinized. ♦ As a

government insider, we know well the financial environment in which our customers operate. We understand their needs, and work cooperatively with them to design and develop products and services that provide savings and meet their requirements. Last year, through the volume discounts we were able to secure by doing business collectively, we estimate that our customers were able to save over \$90 million by choosing GTA's products and services. This in itself is an increase in savings of some \$30 million over the figures cited in our last Annual Report. GTA's commitment to driving costs down and optimizing technological breakthroughs is clearly demonstrated in the following brief overview of our value-added products and services.

## LOCAL SHARED SERVICES

With almost a quarter million subscribers, Local Shared Services (LSS) are the Agency's most widely-used services. Through arrangements with local telephone companies across the country, GTA provides its LSS customers with enhanced features and the benefits of the latest advances in digital technology. LSS service also includes government telephone directories, government operators and technical advice on telephone service configurations. ♦ Clients in the Ottawa-Hull area have recently seen improvements in their Enhanced Exchange Wide Dial (EEWD) Service such as Network Call Number and Call Reason displays. ♦ As an SOA, GTA has made customer satisfaction its number one priority. Our increased responsiveness to user concerns has led to the development of the Government Consolidation Management System. It is a comprehensive, easy-to-use system which provides electronic service order entry, automated inventory, EEWID and Centrex billing reconciliation and management support capabilities. Evaluated during trials in Vancouver, Toronto, Montréal and Halifax, and fully endorsed by customers in those cities, the system will be phased in nationally beginning in 1992. ♦ In the future, LSS will be enhanced by additional features, further reductions in costs and electronic directories.

## GOVERNMENT INTERCITY CALLING SERVICE

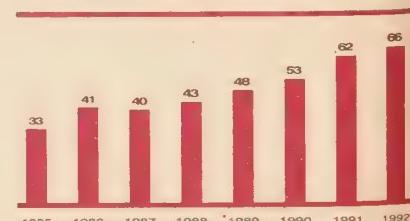
Another strong performer is the Government Intercity Calling Service (GICS), which provides long-distance telephone, facsimile and voiceband data services. The conversion of the GICS to digital facilities, which began last year, has continued across the country. More than 100 routes have already been

digitized, resulting in improved service and lower costs. ♦ While there were more than 253 million minutes of usage for this service in 1991/92, an increase of 6 per cent over the previous year's figures, customer billing for GICS was reduced by 10 per cent. The average cost of calling on GICS is now about 27 cents per minute, down by more than 15 per cent over last year's costs, and over 40 per cent less than the standard commercial equivalent service. The growth in the use of GICS indicates that departments continue to depend on GTA's services to assist them in delivering their programs and to help conserve their scarce resources. ♦ As for the first phase of the Overseas Calling Service, it was implemented in the Ottawa-Hull area, permitting customers to place international calls through GICS, obtaining savings in the range of 25 per cent. Overseas calling will be available in major locations across Canada within the next year. ♦ For public servants travelling on government business, access to GICS has been streamlined by the introduction of the TeleCanada card. Each of six major Canadian metropolitan locations now has its own dedicated access number, while all locations in Canada and the United States (excluding Alaska and Hawaii) can be reached by calling a special 1-800 number. However, regional access numbers are still available for those who wish to use them.

♦ Billing procedures have also been improved by the introduction of a new monthly invoice for GICS, based on the actual calling data for the previous month. This modification in the Agency's billing system was a direct response to customer feedback and greatly simplifies customers' management of their telecommunications budgets. ♦ Future enhancements will include a switched high-speed data capability, a store-and-forward facsimile facility, and the addition of intelligent features.

The trend in increased usage of the network continued, with total calls up 6 per cent over the previous year. A total of 66 million calls were carried on the network during 1991/92.

Total Intercity (IX) Network Calls  
1984/85 — 1991/92 (millions)



## GTA Network Coverage

### INTERCITY NETWORK

The GTA Intercity Network is shown in black.

Consolidations and Direct Access Intercity (DAIX) sites are shown as squares.

Trunk groups and foreign exchanges are represented as lines.

Access to the U.S. (including Alaska and Hawaii), Bermuda and the Caribbean (excluding Cuba) is provided by four WATS groups, represented as black arrows, which originate in Vancouver, Toronto, Ottawa and Montréal.

The first phase of GTA's new Overseas Calling Service is represented by the grey arrow emanating from Ottawa.

### GOVERNMENT PACKET NETWORK

Serving areas are shown as burgundy dots.

### GOVERNMENT SATELLITE NETWORK

The outlined area represents the broadcast footprint of the Ku band, while the rest of northern and Arctic Canada is served by the C band.



### GOVERNMENT PACKET NETWORK

The Government Packet Network (GPN) provides reliable, high-speed digital data communications and supports a range of protocols such as X.25, X.28 and Synchronous Data Link Control. Its built-in alternate routing capability provides superior system performance and network availability. The network's access

capacity has now been enhanced to a speed of 56 kbps per second on a dedicated basis, thereby giving users in many locations more options for their high-speed data communications applications. Providing interconnection to over 100 international networks, GPN's rates are consistently lower than commercial rates for equivalent services. ♦ Over the past year, there has been a

concerted drive to extend the network to remote and smaller communities and to expand the coverage of existing areas of service. As a result, GPN is now available in nearly 150 serving areas.

### **GOVERNMENT ELECTRONIC MESSAGING AND DOCUMENT EXCHANGE SERVICE**

To meet the special messaging requirements of its federal customers, the Agency has enhanced commercially-available services to offer the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES). There are now over 9,800 users of this bilingual, computer-based service, which provides text messaging, notice and bulletin boards, document conversion, French character support, binary file transfer capabilities and facsimile delivery. ♦ GEMDES subscribers currently have access to other messaging systems within the federal government, the private sector and around the world. The Agency is also developing specifications for the possible acquisition of a government Message Handling System which will offer both the complete range of X.400 applications and that portion of Electronic Data Interchange (EDI) supported by X.400 technology. ♦ There continue to be improvements in the GEMDES billing system. The rate structure is now based upon a combination of use and time, resulting in additional annual savings of *more than \$500,000*, which have been passed on to our customers in the form of reduced rates. In addition, standard reports identifying no activity, low activity and storage costs are now available to users, therefore allowing them to manage their GEMDES service more efficiently. ♦ Future enhancements will include the introduction of access from the United States on a collect-charge basis.

### **GOVERNMENT DIGITAL CHANNEL SERVICE**

There were great expectations of the Government Digital Channel Service (GDCS) when it was first introduced last year, and the service has more than lived up to its early promise. In fact, customers have embraced GDCS enthusiastically and migrated to it overwhelmingly. GDCS now has over 500,000 miles of circuits in place. Available between major Canadian cities, this dedicated, end-to-end service for data, image and integrated applications also provides the platform for the development of new network services and applications. Employing state-of-the-art technologies and the high bandwidth efficiency of modern digital systems, GDCS can offer savings of up to *80 per cent* over current intercity telecommunications costs, and clearly demonstrates the advantage of doing business with GTA. Customers therefore can receive the benefits of the latest breakthroughs in telecommunications technology at the most cost-effective price.

### **GOVERNMENT SATELLITE NETWORK**

Subscribers to the Government Satellite Network (GSN) can easily maintain data and image communications between their offices in major urban centres and those in remote locations. GSN is a full end-to-end service based on Very Small Aperture Terminal (VSAT) technology which allows small satellite antennae to be used at isolated sites. The network offers national coverage, integration with terrestrial-based telecommunications services, high reliability and optimum performance while combining the flexibility of modern data networks with the versatility of satellite communications. ♦ There are now nearly 30 GSN sites in locations as far-flung as Goose Bay and Inuvik. GTA has introduced a VSAT service, which allows users to share remote satellite installations with other departments, resulting in



Courtesy of Telesat Canada



Line Champagne and Robert St-Laurent of the Customer Assistance Centre.

savings of 30 per cent over the rates for dedicated VSATs. As an extra value-added service for its customers, GTA actively brings together prospective partners for the sharing of terminals, arranges their installation and manages sharing on behalf of its customers.

### **CELLULAR SERVICE**

Recognizing the increasing importance of mobile communications in the federal government, the Agency has negotiated discounts for cellular services from both Canadian cellular service suppliers. Now mobile users who must remain in constant contact with their offices are able to benefit from the most advantageous rates negotiated by GTA for cellular telephones. Discounts of up to 25 per cent can now be realized, depending upon the service provider chosen by the client. Future plans call for the interconnection of cellular services with the Agency's Government Intercity Calling Service, so that our customers can achieve even greater economies.

### **CUSTOMER ASSISTANCE CENTRE**

In order to provide better service to its customers, GTA has established a Customer Assistance Centre, which is designed to act as a contact point for receiving and responding promptly and effectively to comments, suggestions or questions about its products and services. A study is currently under way to ensure that the Centre is equipped with the personnel and facilities necessary to guarantee that our customers receive the best service.

### **BLUE PAGES ENHANCEMENT**

In North Bay and Halifax, GTA has improved the government input in the blue pages section of the public telephone directories in order to facilitate access to the government services our clients provide. The new blue pages index features commonly-used words to simplify locating information, bigger typeface, accented upper-case characters in French and display advertisements which provide quick references to the programs and services of various government departments. The public's early response to these blue pages has been extremely positive. Based on our customers' feedback in these two locations, the Agency plans to introduce the improvements nationally.

As an SOA, GTA operates like a business, where customer satisfaction is vital. GTA's growing share of the government telecommunications market is proof that our strategy of providing value-added, client-driven products and services is working. Success, however, has not made us complacent. Our commitment to designing, developing and offering state-of-the-art, cost-effective products and services remains undiminished. The first beneficiaries of that commitment have been, and will continue to be, our customers.

# M ESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE AND DEVELOPMENT

In addition to engineering and developing common service solutions to satisfy departmental requirements, the Architecture and Development Branch oversees coordination of the planning of an architected approach for a seamless government enterprise network.

This kind of network is a somewhat futuristic concept. The challenge will be to achieve a consensus throughout the federal community on the telecommunications approach as the answer to the government's enduring quest for streamlined and efficient

service to the public at the lowest cost. The direction of the network architecture, aimed at supporting departments in the planning of telecommunications for program delivery, promises an infrastructure that provides interoperability and flexibility of communications between departments, and between the government and the public.

The Architect Program provides the context for translating departmental network requirements into technical specifications for common GTA services. The cooperation we are receiving from our government

colleagues is enormous and has allowed significant achievements to be made in Architect Program operations. With this support, through exclusive arrangements with industry and other centres of expertise for specialized assistance and resources, the infrastructure is growing and taking shape.

It is clear that with the continued help of our colleagues, made possible by the open dialogue that is pervasive in this new era of government telecommunications, we can look forward to continued success in achieving our mutual goals.

Dan Sum



Dan Sum,  
Vice-President,  
Architecture and Development

# B RIDGING THE GAP

## ARCHITECT PROGRAM

This was the first year of full operation of the Government Architect Program. GTA, working closely with its colleagues in other government departments, made tremendous strides in

achieving the central objective of this program — bridging the gap between the existing vendor-proprietary architectures now in place and the common and integrated telecommunications network architecture envisaged for the government.



## WORKING GROUPS AND ACTIVITIES

Because of the government-wide dimension of this Program, GTA successfully coordinated the related activities with various interdepartmental committees to ensure that equally wide-ranging support was present within the government community. ♦ To deal with network architecture issues, two working groups were particularly active. The Core OSI Working Group addressed the logical framework of the government enterprise network. The Physical Network Working Group dealt with network topology and network management issues. ♦ To help the working groups handle the vast array of tasks before them, they created special focus groups to deal with selected tasks. For example, within the Core OSI Working Group, one such focus group addressed the issues related to Message Handling Services, while a second group worked on developing the Internet Architecture.

## GOVERNMENT ENTERPRISE NETWORK ARCHITECTURE

The first major achievement under the Architect Program was the development of the Government Enterprise Network Architecture (GENA), the architectural model that will serve the government's networking needs of the future. ♦ The approach that GTA chose, in consultation with departments, was to define and implement an interoperable set of protocols conforming to the Open Systems Interconnection (OSI) model and associated interface standards. The implementation of these protocols would also provide a basis for the effective use of common telecommunications facilities and the management of related assets. ♦ The primary consideration in developing the

Participants at GTA's Forum on Open Architectures, held last November. This event was the first-ever opportunity for federal departments and agencies to discuss the common integrated network architecture planned for the government.



architectural model was for data communications, since voice-band services are already highly integrated. But, as the model evolves, the intention is to incorporate voice, image and other types of information exchange. ♦ One feature of the model is that it recognizes existing departmental data networks, which operate with one of a number of proprietary network architectures (e.g., SNA, DECnet, Unisys, etc.). Each such architecture defines a particular support infrastructure and set of protocols, such as naming and addressing conventions. The communications facilities needed to support these architectures are reflected in the physical network component of the model. An OSI Core Communications component, identified in the model, will enable the migration of departmental networks to an OSI environment and will support interworking among OSI and non-OSI networks and applications. This capability is required for communications inside a department and between departments; it is also vital for interworking between government and external networks.

### Logical Network Development

In the area of logical network development, the Core OSI Working Group focused on interworking among dissimilar networks and made considerable progress in defining and implementing standard approaches for various applications. The following were some of its achievements:

- The working group initiated a study to identify the types of names and addresses that must be registered, and the procedures for registration, in order to implement Open Systems Interconnection in the government. The final step will be to generate the specifications for the naming and addressing system.

- The working group also completed the plan for conducting the Router Network Operational Pilot Project. The purpose of this project is to help identify, define and resolve architectural issues related to the design of an interdepartmental network based on the use of routers. Router technology provides the means for interconnecting networks that use different protocols (e.g., OSI CLNP, TCP/IP, Novell IPX, Banyan Vines and Decnet). Participating departments will have access to the backbone network at several locations across Canada.

- Considerable progress was made in dealing with the issues of the Message Handling System (MHS). As a result of these discussions, GTA has put into operation a gateway, based on X.400 and TCP/IP protocols, enabling departmental E-mail systems to interconnect with the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES). It has also developed implementation guidelines to assist departments in interconnecting with other E-mail systems. To further enhance electronic messaging, the working group is investigating the feasibility of introducing an electronic directory of E-mail subscribers, based on the X.500 standard. The working group has identified security, which is gaining increasing attention in the field of information management within the government, as a high priority in further developing government messaging systems.

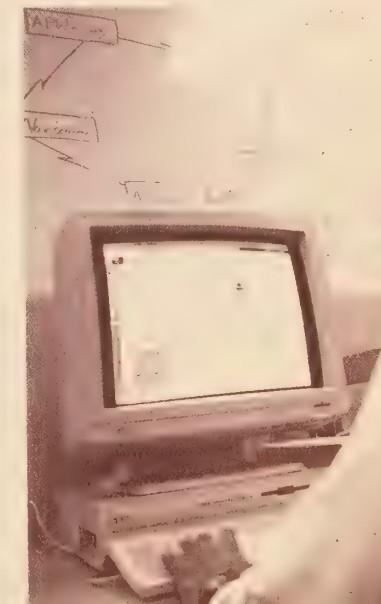
- The Core OSI Working Group also explored the options for various Electronic Data Interchange (EDI) communication architectures and service components. Key participants in the consultations have been our colleagues at Supply and Services Canada, where a sizeable potential for this service exists in the areas of procurement, payment and interdepartmental settlement.

### **Physical Network Development**

The work of the Physical Network Working Group has been especially critical because it defined the precise steps that were necessary for transition to the target physical network architecture. The overriding challenge was to adopt the latest technology in a manner that would protect existing contractual and plant investments across the government, while yielding net efficiencies. The following were some of the activities that were notable in the development of the physical network:

- GTA completed the digitization of the intercity network and the implementation of its wideband digital channel service, which were logical steps consistent with the target physical network architecture. In addition, these initiatives provided significant cost savings to the government while improving functionality to client departments.
- Simultaneously, the working group promoted the establishment of a network management infrastructure which would effectively support the evolving architecture. It undertook to define the approach for addressing facility management requirements, which was important for the management of the backbone network as well as for departments which needed to configure their own network facilities within the consolidated digital network.
- As a start, the working group initiated a study to determine the feasibility of developing a telecommunications assets database to allow for more effective utilization of telecommunications resources and facilitate planning.
- The working group also tackled the issue of in-house communications wiring for buildings occupied by the federal government, both from the technical and organizational perspectives. This was

A close look at a network management workstation.





GTA's technical staff test the router network, which is designed for the high-speed interconnection of departmental Local Area Networks.

an issue that needed government-wide resolution. The Telecommunications Advisory Panel endorsed a functional specification, which was based on standards approved by Treasury Board and which could be used by departments for requisition of in-house wiring systems.

Other activities related to the physical network architecture included the development of a Request for Information for a fibre-optic network for the Ottawa-Hull area, and the evaluation of new technologies, such as Frame Relay for a new government packet network and "bandwidth on demand" for the government digital intercity network.

### GTA AND R&D

The question of funding R&D activities related to the development of government-wide telecommunications under the Telecommunications Architect Program was addressed by the Government Telecommunications Council. The Council supported the use of the operating surplus derived from the common service program. ♦ Extensive R&D activities of the past year were embedded in the development of the target network architecture and the implementation of the required infrastructure. In most cases, their objective was to assess the performance of technology and systems in meeting government needs. ♦ The Router Network Operational Pilot Project is just one example of a multitude of technology applications within a government-specific environment that will be tested before a major commitment is made to apply those technologies as part of a government-wide operational network. ♦ The PBX/Centrex study, while part of physical network planning, was an activity to define the parameters for employing PBX and Centrex solutions for given scenarios. As

such, it has application outside the enterprise network development project. ♦ Similar examples of embedded R&D pertain in the TCP/IP Gateway, X.500, Frame Relay, and other studies and projects discussed in this report.

### COMMUNICATIONS

The Telecommunications Architect Program placed a great deal of importance on the interaction required between GTA and its customers to achieve success. While this very effective interaction with represented departments took place inside the consultative committees and the working groups, GTA developed additional communications tools to ensure that all departments had an opportunity to participate. ♦ One of these was the organization of the Forum on Open Architectures for Government Enterprise Networking and Information Management, held in Ottawa in November 1991. This was a very successful two-day study session at which experts from GTA, other central agencies, client departments, and the private sector reported on the results of the Architect activities, addressed special issues that were relevant to the development and management of an enterprise network, and evoked the views of the participants. This event brought together some 350 members of the telecommunications and information technology community of the government, as well as users of products in finance, personnel and program planning. ♦ Moreover, to provide periodic updates on the progress being made under the Architect Program and to generate a continuing dialogue with colleagues on associated issues, GTA launched a bulletin, called *Focal Point*, which is to be published three times a year.

# M ESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, OPERATIONS

The office of the future will, no doubt, have an address. However, as a result of advancing technology, it will not necessarily be confined to a precise physical location. Even as this Report is being finalized, technology continues its inexorable progress. The new, miniaturized, personal telephone will soon take its place at the user end of the ever-expanding telecommunications network, bringing true personal communications one step closer.

However, while technology itself can stimulate both interest and passion among those involved in its development, the increasing demands for more and better networks are coming from the most important area — the end users, the consumers of the service — the customers.

Customers of the networks are demanding more and better quality access — both to the networks, as service platforms, as well as to information. The information required

may be resident in a hard file or a virtual file. The customer only knows that the information is wanted and, therefore, access is needed. And in the middle of all of this activity, there are ever-increasing requests for higher quality, as defined by the customers.

And therein lies the challenge offered to the telecommunications professional: to allow customers to gain access to and to use information through a seamless, transparent and error-resistant network.



The network of the future will enable all government employees to better serve the public.

Robert Gervais

Robert Gervais  
Vice-President  
Operations

# N ETWORK OF THE FUTURE

GTA's vision of government telecommunications is a transparent, seamless internetwork architecture which will allow the connection of dissimilar systems throughout the federal community — a high-speed electronic highway carrying data, voice, image and video. To ensure that the network of the future really evolves in the right direction, a commitment was made to involve our customers and colleagues in the challenge of realizing GTA's vision. We are excited by the opportunities the network will offer, some of which are highlighted below.

## IMPROVED ACCESS TO THE PUBLIC

The government provides an enormous number of economic and social services to Canadians through thousands of

different access points across the country. Federal departments acquire, maintain and distribute information for and about these services in a multitude of ways, using a variety of procedures. Access to government programs may therefore prove difficult. For example, businesses may need as many as six different registration numbers in order to deal with the government. ♦ As part of the initiative to direct scarce resources away from overhead and toward better, more responsive and more client-oriented services, departments are actively pursuing systems innovations and modifications which will improve the public's access to their programs. The Agency is a helpful partner in supporting efforts to establish a single business registration number for those businesses where such a development would be beneficial.

Working closely with its customers, GTA is designing systems which will assist departments to integrate information and communications resources. Such integration will reduce duplication and costs and will make it easier for the public to obtain government services.

### METROPOLITAN AREA NETWORK

Fibre-optic technology, with its ability to carry enormous amounts of information, will play a key role in the network of the future. Commercial systems currently available operate at 2.4 Gigabits per second (Gbps) and are able to carry over 32,000 voice channels on a single pair of wires. The growing demand for higher bandwidths within the federal government, and the related increase in transmission costs, have underlined the strategic importance of utilizing the full capacity of fibre optics. ♦ GTA is working with partners such as the Department of National Defence in developing fibre-optic network facilities in the Ottawa-Hull area. This project will provide practical experience which can then be applied across the government, and will be one of the first steps in GTA's implementation of a Metropolitan Area Network — a high-speed, city-wide network carrying both voice and data.

### ROUTER NETWORK

Dissimilar systems throughout the government impede communications both within and between departments. To facilitate system interconnection, GTA has embarked on an ambitious plan to introduce router technology across the government. The first phase of this process is an 18-month router service internetworking trial undertaken in conjunction with Supply and Services Canada (SSC). Initially, routers will be used for internal SSC applications, connecting its regional systems. They will subsequently interconnect SSC's common services

with other departments and transmit interdepartmental traffic. GDCS, overlaid with the router service, will provide the basic infrastructure for the trial. The experience gained in this pilot will be useful for the anticipated government-wide implementation of router technology.

### CANADIAN NETWORK FOR THE ADVANCEMENT OF RESEARCH, INDUSTRY AND EDUCATION (CANARIE)

In partnership with Industry, Science and Technology Canada, GTA has been working to establish a high-speed digital communications network linking computer users in business, federal and provincial governments and institutions of higher learning. Based on OSI technology, the CANARIE concept has been developed in collaboration with industry and research communities to enhance Canada's industrial competitiveness, improve its research and education capabilities and accelerate the development of next-generation technologies. The network will serve as a conduit for information and communications, connecting urban centres across the country. ♦ GTA's goal of using OSI technology in the network of the future will be furthered by our involvement in CANARIE, which will not only demonstrate the effectiveness of the technology, but will act to increase the demand for OSI products and services.

### VIDEOCONFERENCING AND DISTANCE LEARNING APPLICATIONS

Within the next year, GTA will be introducing both its videoconferencing service, offering two-way interactive video and audio, and a business television service. These innovations will permit the development of a distance learning capacity within the public service. ♦ The need for a highly-skilled workforce, the



changing nature of work, and the growth in the use of technology have resulted in an increased requirement for training within the federal government. GTA has accordingly entered into an agreement with Training and Development Canada and the Canadian Centre for Management Development to establish the Public Service Learning and Communications Network (PSLCN). Another partner is Public Works Canada, which has accepted an invitation to become a member of the PSLCN Executive Steering Committee. ♦ The basic network platforms and expertise for a distance learning service are in place, and several trial applications have been undertaken. During the next year, the PSLCN will be involved in a nation-wide link-up promoting the government's Prosperity Initiative. ♦ Users of the network will benefit not only from the increased availability of training opportunities across Canada, elimination of duplication, improved communications and consultation as well as reduced travel costs.

#### TELECONFERENCING

GTA's premium digital-based teleconference service will be introduced in the coming year. This sophisticated service will offer users improved voice quality and the opportunity to increase both the number of participants per conference and the number of simultaneous conferences. Extremely flexible, the service will provide a variety of enhanced features and a broadcast mode which will permit one-way broadcasting for presentations or briefings. Our premium teleconference service will also allow customers to make reservations up to one year in advance. In addition, a tape and playback option will be available. ♦ Invoices will be distributed on a monthly basis, and usage statistics and customized reports will be available, permitting customers to

manage their use of the system more effectively. Our usual low prices will be in effect, with operator-handled calls costing up to 35 percent less than commercially-available services.

#### ELECTRONIC DIRECTORIES

Having experienced the advantages of telecommunications technology in other applications, customers are now asking to see these benefits incorporated in an electronic directory. Such a directory is not only an important resource for customers; it is a critical element in the success of OSI networks and the applications they support. The database of the electronic directory will contain information on people, applications and network resources, and facilities. GTA has therefore initiated a study with Fisheries and Oceans to determine the extent of information to be included in an electronic directory and the method of collecting and updating it. Based on the results of that study, a prototype electronic directory will be developed and tested initially at Employment and Immigration Canada.

#### THE FUTURE: HERE AND NOW

Transparent to users, the network of the future will be based on fibre, cable, wireless, satellite and other technologies. The network will offer both new and enhanced services and applications, and will allow dissimilar systems to communicate with each other. Elements of the electronic highway have already been implemented, and other components will be in place shortly. Far from being an unattainable dream, GTA's network of the future is progressively becoming a reality, which is of benefit to our partners and customers and, ultimately, the Canadian people.



Videoconferencing facilities at the Department of Communications. GTA's videoconferencing service will help develop a distance learning capacity within the public service.

## GTA FINANCIAL STATEMENTS

### Management Report

The Directorate of Finance and Administration has prepared the financial statements given below in accordance with Treasury Board's policy and procedures for revolving funds, the relevant requirements and standards of the Receiver General for Canada and the accounting policies given in Note 2 (see page 29).

They include estimates based on the experience and judgement of GTA's management team. Certain previous year's figures have had to be revised due to the format selected for the statements this year.

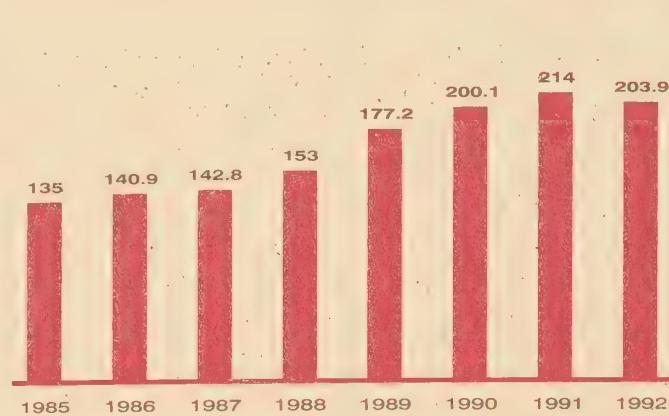
GTA maintains accounting, financial, and management and information control systems as well as management practices developed to provide reasonable assurance that reliable and accurate information is available when required. These systems and practices also permit economical and efficient management of public funds and guarantee that transactions follow the prescribed regulations, respect parliamentary authorities and are properly recorded. Finally, they form the basis of an integrated financial information system for reporting on the operations of the Revolving Fund.



Michel Lafleur  
Director  
Finance and Administration

#### GTA REVENUES 1984/85 — 1991/92

Millions of Dollars



GTA was very successful in achieving its main objectives this year: it increased its overall market share by some 4 per cent, yet it continued to drive down the costs of its products and services, as shown in the lower overall revenues reported for 1991/92 versus the previous year.

BALANCE SHEET  
AS AT  
31 MARCH 1992  
(Preliminary  
Statement)

	1991/92 (\$000)	1990/91 (\$000)
<b>ASSETS</b>		
Current		
Accounts receivable	34,472	38,760
Government of Canada	2,200	2,566
Outside parties	—	24
Prepaid expenses	36,672	41,350
Fixed at cost (Note 3)	6,811	5,850
Less: accumulated depreciation	4,026	3,188
	2,785	2,662
Other		
Deferred charges	63	5
Accrued revenue	—	1
	63	6
	<b>39,520</b>	<b>44,018</b>
<b>LIABILITIES</b>		
Current		
Accounts payable	300	299
Government of Canada	14,873	17,410
Outside parties	42	79
Current portion of the provision for employee termination benefits	1,960	—
Deferred revenue	17,175	17,788
Long-term		
Provision for employee termination benefits	1,528	1,473
Deferred revenue	147	198
	<b>1,675</b>	<b>1,671</b>
<b>EQUITY OF CANADA</b>		
Accumulated net charge against the Fund's authority	7,697	17,392
Accumulated surplus	12,973	7,167
	<b>20,670</b>	<b>24,559</b>
	<b>39,520</b>	<b>44,018</b>

Government  
Telecommunications  
Agency Revolving  
Fund

THE ACCOM-  
PANYING NOTES  
ARE AN INTEGRAL  
PART OF THE  
FINANCIAL  
STATEMENTS.

	1991/92 (\$'000)	1990/91 (\$'000)
<b>REVENUE</b>		
<b>Telecommunications services:</b>		
Customized voice and data	105,854	115,775
Intercity network	67,425	77,827
Shared data	12,499	11,006
Government digital channel	8,098	—
Local shared	7,942	7,780
Pass-through	1,171	775
Directory	768	793
Other network	84	13
<b>Telecommunications architecture</b>	25	30
Other revenue	2	3
<b>Total revenue</b>	<b>203,868</b>	<b>214,002</b>
<b>EXPENSES</b>		
<b>Operating services:</b>		
Customized voice and data	104,412	114,947
Intercity network	47,871	64,914
Shared data	11,898	10,745
Local shared	7,560	4,664
Government digital channel	5,691	—
Directory	1,302	1,340
Pass-through	1,171	1,504
Other network	76	5
	<b>179,981</b>	<b>198,119</b>
<b>Management services:</b>		
Salaries	7,400	6,174
Termination benefits	180	266
Professional services	4,680	3,670
Rental, building and equipment	1,483	1,473
Telephone and freight	758	766
Repairs	565	269
Travel	561	461
Depreciation	434	312
Office materials and supplies	319	282
Information	225	108
Loss on disposal of fixed assets	12	38
Other	11	2
	<b>16,628</b>	<b>13,821</b>
<b>Telecommunications architecture:</b>		
Salaries	124	61
Professional services	584	202
Telecommunications and freight	71	—
Travel	38	2
Other	26	—
	<b>843</b>	<b>265</b>
<b>Interest charges on the Revolving Fund</b>	<b>610</b>	<b>1,048</b>
<b>Total expenses</b>	<b>198,062</b>	<b>213,253</b>
<b>NET SURPLUS</b>	<b>5,806</b>	<b>749</b>

STATEMENT  
OF OPERATIONS  
FOR THE  
YEAR ENDED  
31 MARCH 1992  
(Preliminary  
Statement)

STATEMENT OF  
ACCUMULATED  
SURPLUS FOR THE  
YEAR ENDED  
31 MARCH 1992  
(Preliminary  
Statement)

	1991/92 (\$000)	1990/91 (\$000)
Balance, beginning of year	7,167	6,418
Net surplus for the year	5,806	749
Balance, end of year	12,973	7,167

Government  
Telecommunications  
Agency Revolving  
Fund

STATEMENT OF  
CHANGES  
IN FINANCIAL  
POSITION FOR THE  
YEAR ENDED  
31 MARCH 1992  
(Preliminary  
Statement)

	1991/92 (\$000)	1990/91 (\$000)
<b>Operating activities</b>		
Net surplus for the year	5,806	749
Add: Provision for termination benefits	180	266
Depreciation	982	727
Loss on disposal of fixed assets	12	38
Amortization of deferred charges	10	3
Less: Amortization of deferred revenue	(170)	(110)
	6,820	1,673
Changes in current assets and liabilities	4,065	(7,775)
Changes in other assets and liabilities		
Payments on and change in provision for employee termination benefits	(125)	(84)
Deferred revenue	51	—
Accrued revenue	1	8
	(73)	(76)
Net financial resources (used) provided by operating activities	10,812	(6,178)
<b>Investing activities</b>		
Fixed assets		
Purchased	(1,117)	(950)
Net financial resources used by investing activities	(1,117)	(950)
Net financial resources (used) provided and change in the accumulated net charge against the Fund's authority account, during the year	9,695	(7,128)
Accumulated net charge against the Fund's authority account, beginning of year	(17,392)	(10,264)
Accumulated net charge against the Fund's authority account, end of year	(7,697)	(17,392)

NOTES TO  
FINANCIAL  
STATEMENTS FOR  
THE YEAR ENDED  
31 MARCH 1992  
(Preliminary Notes)

**1. Purpose and authority**

The Government Telecommunications Agency Revolving Fund was originally established in 1963 to plan and provide telecommunications facilities and services at the request of federal departments and agencies. Section 4 of the *Revolving Funds Act* authorized the Minister to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital equipment and temporary financing of operating requirements, the total of which was not to exceed \$8,000,000 at any time. This authority was increased over time to \$64,000,000 under Section 3(3), 1991/92.

**2. Significant accounting policies**

(a) *Prepaid expenses*

Some payments are made to suppliers for activity in the next fiscal year and are recorded as prepaid expenses on the balance sheet.

(b) *Fixed assets*

Fixed assets are carried at cost. In most cases, depreciation is calculated using the diminishing balance method at the following rates: automobiles (30%), office equipment (20%), furniture and fixtures (10%). Telecommunications equipment constitutes a special category of assets, depreciated on a straight-line basis, over the first three to seven years of utilization of the equipment.

(c) *Deferred charges*

Deferred charges are linked to acquisitions of telecommunications equipment by GTA and are amortized on a straight-line basis on the same life expectancy as the asset to which they relate. In 1991/92, the amortization relating to deferred charges amounted to \$10,436.

(d) *Deferred revenue*

Advance payments from client departments and agencies for future telecommunications services are recorded as deferred revenue and are included in revenue on an equal basis over a three-to seven-year period. In 1991/92, \$169,965 was recognized as revenue.

(e) *Accrued revenue—Long-term*

Monthly payment plans are offered to departments and agencies to cover implementation costs of telecommunications services. In 1991/92, the amount amortized is equal to \$1,388.

(f) *Employee termination benefits*

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada as provided for under collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

**3. Fixed assets and accumulated depreciation (\$000)**

Asset Class	Cost	Accumulated Depreciation	1991/92		1990/91	
			Net	Net	Net	Net
Office equipment	3,019	(1,470)	1,549	1,121		
Furniture and fixtures	549	(211)	338	167		
Automobiles	119	(97)	22	32		
Telecommunications equipment	3,124	(2,248)	876	1,342		
	6,811	(4,026)	2,785	2,662		

**4. Restatement of prior year's figures**

For comparative purposes, some 1990/91 figures have been restated to conform with the 1991/92 presentation.

NUMBER OF  
CLIENTS USING  
SPECIFIC  
GTA SERVICES

SERVICES	1991/92	1990/91	1989/90	1988/89	1987/88
Customized voice and data	124	110	100	102	92
Intercity network	1,50	145	142	135	133
Government digital channel	37	—	—	—	—
Shared data	90	89	66	65	67
Local shared	152	145	142	135	133
Directory	137	137	135	128	125
Other network	54	41	47	45	43

FIVE YEARS IN  
REVIEW —  
STATEMENT OF  
OPERATIONS

	1991/92 (\$000)	1990/91 (\$000)	1989/90 (\$000)	1988/89 (\$000)	1987/88 (\$000)
<b>REVENUE</b>					
Telecommunications services:					
Customized voice and data	105,854	115,775	100,531	85,083	70,747
Intercity network	67,425	77,827	81,882	77,133	69,577
Shared data	12,499	11,006	8,847	7,128	5,108
Government digital channel	8,098	—	—	—	—
Local shared	7,942	7,780	8,186	7,517	7,059
Pass-through	1,171	775	—	—	—
Directory	768	793	661	283	458
Other network	84	13	24	15	10
Telecommunications architecture	25	30	—	—	—
Other revenue	2	3	3	3	3
<b>Total revenue</b>	<b>203,868</b>	<b>214,002</b>	<b>200,134</b>	<b>177,162</b>	<b>152,962</b>
<b>EXPENSES</b>					
Operating services:					
Customized voice and data	104,412	114,947	99,645	84,281	70,006
Intercity network	47,871	64,914	67,938	64,991	59,548
Shared data	11,898	10,745	10,103	7,433	5,524
Local shared	7,560	4,664	6,420	6,666	5,789
Government digital channel	5,691	—	—	—	—
Directory	1,302	1,340	1,311	830	1,014
Pass-through	1,171	1,504	—	—	—
Other network	76	5	57	9	26
	<b>179,981</b>	<b>198,119</b>	<b>185,474</b>	<b>164,210</b>	<b>141,907</b>
Management services	16,628	13,821	11,766	10,143	9,663
Telecommunications architecture	843	265	—	—	—
Interest charges on the Revolving Fund	610	1,048	1,092	408	685
<b>Total expenses</b>	<b>198,062</b>	<b>213,253</b>	<b>198,332</b>	<b>174,761</b>	<b>152,255</b>
<b>NET SURPLUS</b>	<b>5,806</b>	<b>749</b>	<b>1,802</b>	<b>2,401</b>	<b>707</b>

Government  
Telecommunications  
Agency Revolving  
Fund

NOTE:  
THE 1991/92  
FIGURES ARE  
PRELIMINARY.

Government  
Telecommunications  
Agency Revolving  
Fund

FIVE YEARS IN  
REVIEW —  
BALANCE SHEET

	1991/92 (\$000)	1990/91 (\$000)	1989/90 (\$000)	1988/89 (\$000)	1987/88 (\$000)
<b>ASSETS</b>					
Current					
Accounts receivable	36,672	41,326	30,331	25,975	27,203
Prepaid expenses		24		29	
	<b>36,672</b>	<b>41,350</b>	<b>30,331</b>	<b>26,004</b>	<b>27,203</b>
Fixed (net)	2,785	2,662	2,476	2,514	2,526
Other	63	6	18	48	247
	<b>39,520</b>	<b>44,018</b>	<b>32,825</b>	<b>28,566</b>	<b>29,976</b>
<b>LIABILITIES</b>					
Current					
Accounts payable	15,173	17,709	14,326	15,506	15,466
Other	2,002	79	218	80	216
	<b>17,175</b>	<b>17,788</b>	<b>14,544</b>	<b>15,586</b>	<b>15,682</b>
Long-term	1,675	1,671	1,599	1,335	1,644
	<b>18,850</b>	<b>19,459</b>	<b>16,143</b>	<b>16,921</b>	<b>17,326</b>
<b>EQUITY OF CANADA</b>					
Accumulated net charge against the Fund's authority	7,697	17,392	10,264	7,029	10,436
Accumulated surplus	12,973	7,167	6,418	4,616	2,214
	<b>20,670</b>	<b>24,559</b>	<b>16,682</b>	<b>11,645</b>	<b>12,650</b>
	<b>39,520</b>	<b>44,018</b>	<b>32,825</b>	<b>28,566</b>	<b>29,976</b>

NOTE:  
THE 1991/92  
FIGURES ARE  
PRELIMINARY.

	(\$000)
Authority, 1 April 1992	30,000
Add: Increase in authority 1991/92	34,000
Drawdown:	
Add: Balance 1 April 1992	9,784
Add: Projected net credits to appropriation authority for 1992/93	1,200
Projected Balance 31 March 1993	<b>74,984</b>

PROJECTED  
USE OF GTA  
REVOLVING FUND  
AUTHORITY

# GTA Offices



If you need additional copies of this Report,  
please do not hesitate to contact:

Corporate Policy and Public Affairs Directorate  
Government Telecommunications Agency  
7<sup>th</sup> Floor, 300 Slater Street  
Ottawa, Ontario  
K1A 0C8

Telephone: (613) 990-8000  
FAX: (613) 941-6346

**Victoria, B.C.**  
Room 205  
816 Government St.  
V8W 1W9  
(604) 363-3656

**Vancouver, B.C.\***  
Suite 1700, 800 Burrard St.  
V6Z 2J7  
(604) 666-5435

**Edmonton, Alta.**  
1610-9700 Jasper Ave.  
T5J 4C3  
(403) 495-2462

**Regina, Sask.**  
1020-2002 Victoria Ave.  
S4P 0R7  
(306) 780-5099

**Winnipeg, Man.\***  
200-386 Broadway  
R3C 3Y9  
(204) 983-4321

**Ottawa, Ont.**  
14<sup>th</sup> Floor  
300 Slater St.  
K1A 0C8  
(613) 990-4444

**Toronto, Ont.\***  
9<sup>th</sup> Floor  
55 St. Clair Ave. East  
M4T 1M2  
(416) 973-6179

**Montréal, Qc.\***  
715 Peel St., Room 306  
H3C 4S2  
(514) 283-5700

**Moncton, N.B.\***  
Terminal Plaza Bldg., 1<sup>st</sup> Floor  
1222, Main St.  
P.O. Box 5090  
E1C 8R2  
(506) 851-6100

**Halifax, N.S.**  
Willow Tree Tower, 9<sup>th</sup> floor  
6009 Quinpool Rd.  
B3K 5J7  
(902) 426-2323

**St. John's, Nfld.**  
Building 302, 2<sup>nd</sup> Floor  
Pleasantville  
P.O. Box 9277, Station "B"  
A1A 2X9  
(709) 772-4888

**Customer Assistance Centre**

GEMDES: GTA.CAC.ATG  
FAX: (613) 941-4302

# Bureau ATG

\* Bureau régional

Télécopieur : (613) 990-8000  
Téléphone : (613) 941-6346

Ottawa (Ontario) K1A 0C8  
7<sup>e</sup> étage, 300, rue Slater  
Agence des télécommunications gouvernementales  
Direction, Politiques globales et Affaires publiques

Centre d'assistance à la clientèle  
Service METD : GTA.CAC.A.TG  
Télécopieur : (613) 941-4302  
(709) 772-4888

St. John's (T.-N.)  
Immeuble - 302, 2<sup>e</sup> étage  
Pleasanville  
C.P. 9277, succursale «B»  
A1A 2X9  
St. John's (T.-N.)  
(902) 426-9898

Si vous avez besoin d'autres exemplaires du présent Rapport,  
n'hésitez surtout pas à communiquer avec :

11  
Halifax (N.-E.)  
1mm, Willow Tree, 9<sup>e</sup> étage  
B3K 5J7  
St. John's (T.-N.)  
(902) 426-9898

10  
Moncton (N.-B.)  
1222, rue Main  
C.P. 5090  
E1C 8R2  
(506) 851-6100

9  
Montreal (QC)\*  
Place 306  
715, rue Peel  
H3C 4S2  
Moncton (N.-B.)\*  
1222, rue Main  
C.P. 5090  
E1C 8R2  
(506) 851-6100

8  
Montreal (QC)\*  
9<sup>e</sup> étage  
M4T 1M2  
55, avenue St. Clair est  
Toronto (Ont.)\*  
(416) 973-7923

7  
Montreal (QC)\*  
14<sup>e</sup> étage  
K1A 0C8  
1300, rue Sainte  
R3C 3Y9  
Winnipeg (Man.)\*  
(204) 983-4321

6  
Ottawa (Ont.)  
(613) 990-4444  
K1A 0C8  
1300, rue Sainte  
R3C 3Y9  
Winnipeg (Man.)\*  
(204) 983-4321

5  
Regina (Sask.)\*  
1020-2002, avenue Victoria  
S4AP 0R7  
(306) 780-5099

4  
Edmonton (Alb.)\*  
1610-9700, avenue Jasper  
T5J 4C3  
(403) 495-2462

3  
Vancouver (C.-B.)\*  
800, rue Burrard  
V6Z 2J7  
(604) 666-5435  
Victoria (C.-B.)\*  
Place 1700  
V8W 1W9  
(604) 363-3656

2  
Victoria (C.-B.)\*  
Place 205  
816, rue Gouvernement  
V8W 1W9  
(604) 363-3656

1  
Vancouver (C.-B.)\*  
Place 1700  
V8W 1W9  
(604) 363-3656

REVUE DES CINQ  
DE RÉNÉSES  
EXERCICES -

Fonds renouvelable de  
l'économie militaire  
Agence des  
gouvernements

BILAN

ACTIF

DISPONIBILITÉS	36 672	41 350	30 331	26 004	27 203	27 203	25 975	30 331	41 326	36 672	36 672
DÉBITURES											
FRAIS PAYÉS D'AVANCE											
IMMOBILISATIONS (NETTES)	2 785	2 662	2 476	2 514	2 526	2 526	63	6	18	48	247
PASSIF											
CREDITURES	15 173	17 709	14 326	15 506	15 466	15 466	15 175	17 788	14 544	15 586	15 682
EXIGIBILITÉS											
AUTRES	2 002	79	218	80	216	216	1 675	1 671	1 599	1 335	1 644
A LONG TERME											
AVOIR DU CANADA	18 850	19 459	16 143	16 921	17 326	17 326	7 697	17 392	10 264	7 029	10 436
IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR L'AUTORISATION DU FONDS							12 973	7 167	6 418	4 616	2 214
EXCÉDENT ACCUMULÉ							20 670	24 559	16 682	11 645	12 650
NOTA : LES CHIFFRES DE 1991-1992 SONT PRÉLIMINAIRES.							39 520	44 018	32 825	28 566	29 976
AUTORISATION LE 1 <sup>er</sup> AVRIL 1992 (en milliers de dollars)											
PLUS : AUGMENTATION DE L'AUTORISATION EN 1991-1992 (en milliers de dollars)											
PRÉLEVEMENT											
DU FONDS L'AUTORISATION PROJETÉE DE UTILISATION											
DU FONDS RENOUVELABLE											
DELATIG											
SOLDE PROJETÉ AU 31 MARS 1993											
74 984											

L'ART  
SERVICES DE  
CERTAINS  
UTILISANT  
CLÉNIKS  
NOMBRE DE  
REVUE DES CINQ  
DEBRIERS  
EXERCICES -  
ETAT DES  
OPÉRATIONS

NOTES AFFERENTES AUX ETATS FINANCIERS POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 1992

1. Objectif et autorisation  
Les fonds renouvelables de l'Agence des services gouvernementaux sont utilisés à l'établissement de l'Agence des services gouvernementaux pour l'acquisition d'équipement et d'installations et des services de télécommunications gouvernementales à l'établissement de l'Agence des services gouvernementaux. L'article A de la Loi sur les fonds renouvelables permet au Ministre d'effectuer des paiements au revenu consolidé au titre de fonds de roulement, d'acquisition d'équipement et de financement temporaire des besoins de fonctionnement, le montant total ne devant pas excéder 8 000 000 \$ en aucun temps. Cette autorisation a été augmentée au fil des années à 64 000 000 \$. En vertu de la Section 3(3), 1991-1992.

2. Convénientes comparables importantes  
Des paiements sont faits aux fournisseurs pour des services qui sont rendus dans le prochain exercice et sont énergétiques comme frais payés d'avance au bilan.

b) Immobilisations  
Les immobilisations sont comparables au prix coûtant. Dans la plupart des cas, l'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la même base que celle relative à l'actif. En 1991-1992, l'amortissement se rapportait aux frais reportés se chiffrait à 10 436 \$.

c) Frais reportés  
Les frais reportés se rapportent à l'acquisition d'équipements de télécommunications par l'ATG et sont amortis sur une période de sept ans. En 1991-1992, un montant de 169 965 \$ a été identifié comme revenu.

d) Recettes reportées  
Les paiements à l'avance des ministères sont offerts aux ministères et aux organismes afin de couvrir les frais de mise en oeuvre de services de télécommunications. En 1991-1992, le solde était de 1 388 \$.

e) Produits à recevoir à long terme  
Des plans de remboursement mensuels sont offerts aux ministères et aux organismes afin de couvrir les frais de mise au cours duquel elles sont gagnées par les employés.

f) Indemnités de cessation d'emploi  
Les indemnités de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans leurs conventions collectives. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice Les indemnités de cessation d'emploi sont gagnées par les employés.

3. Immobilisations et amortissement accumulé (en milliers de dollars)  
1990-1991 1991-1992  
Coût Amortissement accumulé Net Coût Amortissement accumulé Net  
Équipement de bureau 3 019 (1 470) 1 549 6 811 (4 026) 2 785 2 662  
Automobiles 549 (211) 338 1 119 (248) 876 1 342  
Aménagement et aménagement 167 167 1 421 1 421  
Équipement de télécommunications 549 (211) 338 1 119 (248) 876 1 342  
Automobiles 167 167 1 421 1 421  
Aménagement et aménagement 167 167 1 421 1 421  
Équipement de bureau 3 019 (1 470) 1 549 6 811 (4 026) 2 785 2 662

4. Réinscription des chiffres de l'exercice précédent  
Pour fins de comparaison, quelques chiffres de 1990-1991 ont été réinscrits pour que la présentation de 1991-1992 soit respectée.

(Etat préliminaire)

LE 31 MARS 1992

LA SITUATION

ESTATE OF

(Final preliminary)

LE 31 MARS 1992

ACCENDI E POGLI

ETAT DE

Fonds remouvable de l'Agence des télécommunications		Solde au début de l'exercice		Excédent net pour l'exercice		Gouvernementales		Solde à la fin de l'exercice	
(en milliers de dollars)									
1990/1991	1991/1992	1990/1991	1991/1992	1990/1991	1991/1992	1990/1991	1991/1992	1990/1991	1991/1992
7 167	6 418	5 806	5 806	180	180	266	982	727	38
727	38	12	10	10	10	3	51	8	1
Variations des disponibilités et exigibilités	1 673	6 820	4 065	(7 775)	(7 775)	(7 775)	Paiements et variations de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	Reçettes reportées	Produits à recevoir
Moins : amortissement des frais reportés	(110)	(170)	(170)	(125)	(125)	(125)	pour indemnité de cessation d'emploi	Reçettes reportées	Produits per les activités de fonctionnement
Amortissement	38	12	10	51	51	51	Reçettes financières nettes (employées) fournies et par les activités financières nettes employées	Immobilisations	Achats
Plus : provisions pour indemnités de cessation d'emploi	749	5 806	5 806	180	180	266	Variations des disponibilités et exigibilités	Ressources financières nettes (employées)	Ressources financières nettes employées
Activités de fonctionnement :							formes per les activités de fonctionnement	formes financières nettes (employées)	formes financières nettes employées
							variations de l'impôt sur l'autorisation du fonds, au cours de l'exercice	l'impôt sur l'autorisation du fonds, à la fin de l'exercice	l'impôt sur l'autorisation du fonds, à la fin de l'exercice
							(10 264)	(17 392)	(17 392)
							(10 264)	(17 392)	(17 392)

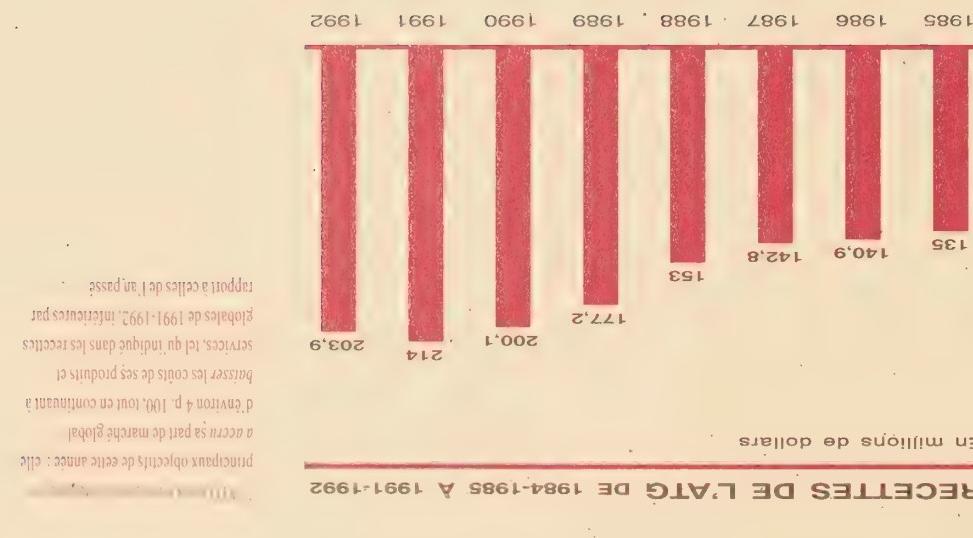
RECETTES		FRAIS		SERVICES DE GESTION		TRAIEMENTS		SERVICES PROFESSIONNELS		RENSEIGNEMENTS		PRETS SUR L'ALIENATION D'IMMOBILISATIONS		AUTRES		ARCHITECTURE DES TELECOMMUNICATIONS		TRAIEMENTS		SERVICES PROFESSIONNELS		TELECOMMUNICATIONS ET FRET		VOYAGES		AUTRES		FRAIS D'INTERET SUR LE FONDS RENOUVELABLE		TOTAL DES FRAIS		EXCEDENT NET																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
ETAT DE		1991/1992		1990/1991		(en milliers de dollars)		105 854		115 775		67 425		77 827		12 499		8 098		7 942		7 780		1 171		775		768		793		Services personnels de transmission de la voix et des données		104 412		114 947		Services personnels de transmission de la voix et des données		47 871		64 914		Services interurbains		10 745		11 898		7 560		4 664		Services locaux partagés de transmission des données		5 691		758		766		758		565		461		Voyages		Amortissement		312		434		461		561		269		766		Reparations		282		108		225		38		108		319		312		434		461		269		766		758		565		461		Voyages		Amortissement		312		434		461		561		269		766		758		565		461		269		766		Reparations		282		108		225		38		108		319		312		434		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		758		565		461		269		766		

ACTIF			
Fonds renouvelable de	1991/1992	(en milliers de dollars)	
l'Agence des	1990/1991		
Disponibilités			
Gouvernement du Canada	38 760	34 472	2 566
Tiers	2 200	—	2 200
Frais payés d'avance	24	—	24
Mons : amortissement accumulé	41 350	36 672	6 811
Immobilisations au prix coûtant (note 3)	5 850	6 811	4 026
Autres	5	63	—
Frais reportés	1	—	1
PASSIF			
Creditteurs	39 520	44 018	44 018
Gouvernement du Canada	299	300	14 873
Tiers	299	300	17 410
Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	79	42	—
Reçus de reportées	1 7175	17 788	17 788
A long terme			
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1 473	1 528	1 473
Reçus de reportées	198	147	198
Impunitation nette accumulée sur l'autorisation du fonds	17 392	7 697	12 973
Excedent accumulé	167	—	7 167
LES NOTES			
COMPLÉMENTAIRE			
RES FONCTIONNEMENT			
INTÉGRALE DES			
ETATS			
FINANCIERS			

WV

Finances et Administration

Le directeur,



Rapport de gestion

STATS FINANCIERS DE L'ATG

des Communications. Le service de radiocommunication entre les installations de radiocommunication au ministère et la fonction publique.

ANNUAIRES ÉLECTRONIQUES

ture. ♦ La facturation sera mensuelle et l'offre des données statistiques d'utilisation et des rapports personnalisés, de sorte que les clients pourront gérer plus efficacement leur utilisation du système. Aussi malin qu'il puisse nous paraître, nos bas prix habituels, les appels logés par le téléphoniste (ou à tout juste 35 p. 100 moins cher que les services commerciaux.

contientra des renseignements sur les personnes, les applica-  
tions et les ressources du réseau ainsi que sur les installations.  
ATG a donc lancé une étude avec Peche's et Oceans afin de  
recréer la gamme de renseignements à inclure dans un an-  
naire électronique ainsi que la méthode de collecte et de mise à  
jour des données. Suite aux résultats de cette étude, on mettra  
au point un prototype d'annuaire électronique, dont les premiers  
essais auront lieu à Emploi et Immigration Canada.

## LE FUTUR : ICI ET MAINTENANT

Transparant pour les utilisateurs, le réseau de l'avenir  
éposera sur une technologie diverse, notamment les fibres  
optiques, les câbles, les transmissions sans fil par satellite. Le  
ressort offre à la fois des applications et des services nouveaux  
et enrichis et permettra l'inter-communication entre des systèmes  
différents. Certains éléments de l'autoroute électronique  
sort déjà en place et d'autres le seront sous peu. Loin d'être un  
vrai inaccessible, le réseau de l'avenir de l'ATG devient  
progressivement plus avantageux à nos partenaires.

LE FUTUR : ICI ET MAINTENANT

programmatisation et renforcement de nos partenariats avec les clients et partenaires.

Les services améliore de télécommunications numériques de ATG servent lancé cette année. Ce service permettra aux utilisateurs une transmission sonore de meilleure qualité et la possibilité d'augmenter le nombre de participants par conférence ainsi que celui de conférences simultanées. D'une souplesse extrême, le service offrira toute une gamme de caractéristiques de pointe et un mode autorisant la diffusion à sens unique pour les exposés ou séances d'information. Notre service améliore de télécommunications permettra en outre aux clients de faire leurs réservations jusqu'à un an à l'avance. De plus, nous offrons une possibilité d'enregistrement et de lec-

TELECONFERENCES

bilités en matière de formation à distance, à l'intérieur de la fonction publique. ♦ Le besoin d'une main-d'œuvre hauteement qualifiée, la nature sans cesse changeante du travail et la place de plus en plus grande de la technologie dans la vie quotidienne sont à l'origine d'un besoin accru de formation à l'intérieur du gouvernement. Aussi l'ATG a-t-elle conclu une entente avec le Centre Formateur et Perfecteur du Canada ainsi que le Centre Formateur et Perfecteur du Canada sans être membre du comité de la gestion publique ("PSLCN"). Travaux publics Canada, qui est un autre partenaire accepté de devenir membre du PSLCN sera mis à contribution à distance pour assurer les besoins de formation et de communication de la Fonction publique canadienne de gestion, en vue de l'établissement du Réseau de formation et de communication de la Fonction publique du Canada. ♦ Les plates-formes du réseau et la compétence technique essentielles à la formation à distance sont en place sur le "PSLCN". ♦ Les plates-formes du réseau et la compétence technique essentielles à la formation à distance sont en place sur le "PSLCN", lequel sera mis à contribution à distance pour assurer les besoins de formation et de communication de la Fonction publique du Canada. Au cours de plusieurs essais d'application ont déjà eu lieu. Au cours de l'année qui vient, le "PSLCN" sera mis à contribution dans une liaison nationale axée sur la promotion de l'initiative de la prospection, lancée par le gouvernement. ♦ Les utilisateurs du PSLCN peuvent bénéficier d'un service de formation à distance à double sens de formation partout au Canada, de l'élimination du double réseau au tirerpart avantage de la disponibilité accrue des possiblités de formation à distance, sansoublier la réduction des frais de déplacement.

RESEAU CANADIEN POUR L'AVancement DE LA RECHERCHE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EDUCATION

IDEOCONFRERENCE ET FORMATION A DISTANCE

LA T-15 travaille avec plusieurs partenaires, industries, sciences et technologies numériques à grande vitesse entre les utilisateurs ordinaires du secteur privé, des gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que des institutions d'études supérieures. Les besoins actuels de la technologie OSI, le concept CANARIE a été mis en place en collaboration avec les meilleurs chercheurs, de façon à augmenter la compétitivité industrielle du Canada, à améliorer ses capacités en matière de recherche et enseignement de même qu'à accélérer la mise au point de la technologie de la chaîne génératrice. Le réseau servira à améliorer les communications régionales du pays. ♦ La participation des centres urbains des diverses régions du pays.

utiliser la technologie OSI dans notre réseau de l'avant, whilst ainsi là, preuve de l'efficacité de cette dernière, et utiliser la technologie OSI dans notre réseau de l'avenir.

ATG au projet CANARIE servira l'objectif de l'Agence qui est de faciliter la demande pour des produits et services OSI.

RÉSEAU MÉTROPOLITAIN

vantageux pour elles. L'ATG connaît, en effet, une collaboration avec ses clients, des systèmes qui aideront les ministères à intégrer les ressources d'information et de communications. Cette intégration rendra toute chevauchement due les coulisses et illera, de la sorte, plus facile à la population d'avoir accès aux services gouvernementaux.

RESEAU DE ROUTEURS

Intérieur du gouvernement fédéral, et la hausse suffisante des cotisations de transmission, ont fait ressortir à quel point il est important d'avoir une offre avec divers partenaires, dont le ministère de la Défense nationale, à l'élaboration d'installations de réservoir sur fibres optiques dans la région d'Ottawa-Hull. Le projet permettra d'accueillir une expérience pratique qui pourra ensuite s'étendre à l'ensemble du gouvernement. Ce sera là, une des premières étapes de la mise en place, par LATG, d'un réseau métropolitain, essentiel pour un urban à grande vitesse, transportant à la fois voix et données.



RÉSEAU DE L'AVENIR

**M**ESSAGE DU VICE-PRESIDENT, EXPLOITATION

Le bureau de l'aventure des bureaux de l'avenir  
aura certes encore une adresse, mais en raison des progrès technologiques, il ne sera pas nécessairelement limité à un endroit magicien et prédictif. La technologie pourra être utilisée pour suivre nos méthodes la dernière touche au présent rapport. Le nouveau téléphone personnel miniaturisé aura bien sûr des réseaux plus nombreux et meilleurs que les réseaux actuels, et il appartiendra à la demande de plus en plus pressante pour développer, celle que déclame le succès plus de qualité, ou demande sans cesse plus d'activité, celle que déclame par les clients. C'est là que se situe le défi que doivent relever les spécialistes des télécommunications : offrir aux clients accès à l'information et à leur permettre de l'utiliser, grâce à un réseau sans faille, transparent et à toute épreuve des erreurs.

MILLEUR ACCÈS POUR LA POPULATION

points d'accès différents, partout au pays. Les ministères fédéraux salissent, internement à jour et distribuent de l'information illée à accès services, d'une marge de fagots, et selon une grande variété de procédures. L'accès aux programmes gouvernementaux peut donc être difficile. Ainsi les entreprises peuvent-elles, par exemple, avoir besoin jusqu'à six numéros d'entrepreneurs différents pour traiter avec le gouvernement. ♦ Les ministères travaillent activement à appuyer des innovations et des modifications aux systèmes qui améliorent l'accès du public à leurs programmes et, dans le cadre de l'initiative, en vue de soutenir les frais d'administration de prélevées ressources, pour les re-orienter vers des meilleurs services, davantage axes sur les clients et plus adaptés à leurs besoins. L'Agence est un partenariat fructueux et appuie les efforts en vue d'établir un seul numéro d'enregistrement des entreprises, lorsqu'un seul sur le client et plus adaptés à leurs besoins. L'Agence est un partenariat fructueux et appuie les efforts en vue d'établir un seul numéro d'enregistrement des entreprises, lorsqu'un seul

LATG唱名的电信基础设施在重新分配后，将为地方政府提供服务。这些服务将通过国家电信公司（如Orange、SFR等）或地方电信公司（如Cofir、Cofir-Orléans等）提供。这些服务将包括本地电话、宽带互联网、移动通信和电视广播。

该法令还规定了对电信基础设施的投资补贴制度。对于那些投资于建设或升级电信基础设施的公司，政府将提供一定的财政支持。这种支持将根据公司的规模、投资金额以及投资项目的性质等因素来确定。

此外，该法令还强调了对电信基础设施的监管。政府将设立一个专门的监管机构，负责监督电信市场的运营情况，确保市场竞争公平、透明，并保护消费者的权益。

总的来说，该法令的出台标志着法国电信基础设施建设进入了一个新的阶段。它将有助于促进电信市场的健康发展，提高服务质量，降低服务成本，从而惠及广大消费者。

ÉSEAU DE L'AVENIR

A dark, moody photograph of a person in a red dress standing in a doorway. The person is seen from the side, facing right, wearing a red, patterned dress with a belt. The background is dark and indistinct.

Robert Gervais  
public.

Kobert Gervais  
Vice-president,  
Exploitation

COMMUNICATIONS

- D. Intégrer du même genre touchent à la passerelle TCP/IP.
- 500, le relais de trame ainsi que d'autres études et projets
- environnées dans le présent document.

L'ATG ETR LA R-D.

Les autres activités liées à l'architecture du réseau sont également d'une demande en vue de systèmes de câblage interne. Les autres activités liées à l'architecture du réseau sont également d'une demande en vue de systèmes de câblage interne. Les autres activités liées à l'architecture du réseau sont également d'une demande en vue de systèmes de câblage interne. Les autres activités liées à l'architecture du réseau sont également d'une demande en vue de systèmes de câblage interne.

Le personnel technique de l'ATC met à l'essai le système de roulement, conçu pour limiter la réaction à grande vitesse des réseaux locaux des ministères.





Un poste de travail destiné à la gestion de rescapé vu de près.



■ architecurelles liées à la conception d'un réseau interministériel reposant sur l'utilisation de routeurs. Cette technologie permet d'interconnecter des réseaux qui font appel à des protocoles différents (p. ex., OSI, CLNP, TCP/IP, Novell IPX, Bayyan Vines et Decnet). Les ministères-participants auront accès au réseau principal à partir de plusieurs endroits au Canada.

■ Des programmes considérables ont été accomplis dans le domaine du système de traitement des messages (STM). A la suite de ces discussions, l'ATG a mis en place une passerelle, maille de réseau sur les protocoles X.400 et TCP/IP, qui permet aux systèmes de courrier électronique des ministères de se raccorder.

■ Des protocoles discutés sont les protocoles ATM, les protocoles de lignes directrices de mise en œuvre affin et de transfert de documents (Service METD). L'Agence a également élaboré des lignes directrices de messagerie le courrier électronique. Pour améliorer davantage le courrier, proposant sur la norme X.500. Le groupe de travail a identifié la nécessité d'offrir un annuaire électronique des abonnés audit courriel, reposant sur la norme X.500. Le groupe de travail a également élaboré un étude présentement la possibilite d'offrir un annuaire électronique des abonnés audit possibilite d'accès à la gestion de plus en plus l'attention dans le domaine de la sécurité — qui résultent de l'information au gouvernement — comme une grande priorité, si l'on doit développer davantage des systèmes de messagerie du gouvernement.

■ Le groupe de travail sur l'OSI a également examiné les diverses architectures de communication et les composantes de service de l'échange électronique de données (ED). Nos collègues d'Approvisionnements et Services Canada, où les fonctionnaires d'achat, de palement et de réglements interministérielles représentent un potentiel important pour ce service, ont été des participants-clés aux consultations.

■ La tâche du groupe de travail sur le réseau matériel a été tout particulier cruciale, car elle a permis de définir les

#### Élaboration du réseau matériel

#### **laboration de réseaux logiques**

ocales, les images et les autres types d'échange d'information futur et à mesure que le modèle évoluerait. ♦ Le modèle se caractériserait notamment par sa capacité de reconnaître les séquences existantes de données des ministères, qui fonctionnerait comme une architecture exclusive de réseau (p. ex., SNA, ECnet, Unisys, etc.). Chacune de ces architectures définirait une infrastructure de soutien particulière et un ensemble de protoco-les, comme les conventions pour la désignation et l'adressage, des installations de communiquations nécessaires au soutien de ces architectures se reflètent dans la composition du réseau national du modèle. Un élément de communications OSI, qui fait partie du modèle, permettra de transférer les réseaux des ministères dans un environnement OSI ou non et leurs applications à l'intérieur des ministères ou entre eux-mêmes. Ces interconnexions entre les réseaux OSI ou non et leurs applica-tions à l'intérieur des ministères ou entre eux-mêmes favoriseront l'interconnexion entre les réseaux OSI et de communiquer. Ces interconnexions sont nécessaires pour les transferts de données entre les réseaux du gouvernement et les réseaux des organismes extérieurs.

#### ARCHITECTURE DE TYPE RESEAU D'ENTREPRISE

#### GROUPE DE TRAVAIL ET ACTIVITÉS

JETEER DES PONTS



Participations au Forum sur les archéologies ouvertes de l'ATA, qui a eu lieu en novembre dernier. Cet événement a été présenté la toute première fois dans le cadre d'un séminaire dédié aux thématiques de l'archéologie préventive, organisé par les instances de la Direction régionale des affaires culturelles de l'Ontario.

ESSAGE DU VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE ET DEVELOPPEMENT

arriver à un service au public rationnellement est efficace, au coût le plus économique et au soutien. En mettant le cap sur une archeïculture de recherche destinée à aider les militaires à familiariser les télécommunications dans l'industrie qui œuvre avec d'autres centres d'expertise qui nous fournit une assistance et des ressources spécialisées.

Une compétibilité entre les ministères communiquations entre les ministères ainsi qu'entre l'Etat et le public.

Le programme d'archéïceté permet de traduire les besoins des ministères, en matière de recherche, en des spécifications techniques pour les services communs de la réalisation de nos objectifs multiples.

Dans l'ATG, La collaboration que nous appelleront nos collègues au gouvernement.

Dan Sum,  
Vice-president,  
Architecture et Développement

Objectif principal du programme, à savoir le effet des points d'entrée les architectures propres à un constructeur déjà en place et l'architecture commune et intégrée du réseau de télécoms.

Cette année a marqué le premier déploiement complet du Programme d'architecte du gouvernement. Travailleur érotiquement avec ses collègues d'autres ministères du gouvernement, l'ATG a fait de très grands pas vers la réalisation de nemement.

PROGRAMME D'ARCHITECTE

ESTER DES PONTS

f

MÉLIORATION DES PAGES BLEUES

ses produits et services. On effectue en ce moment une étude fini que le centre soit doté du personnel et des installations nécessaires pour garantir à notre clientèle un service supérieur.

LA TG a amélioré à North Bay et Halifax les renseignements contenus dans la section gouvernementale des pages publiques des annuaires publics télésphoniques afin que la popularité de ces derniers dans la région soit maximale. On puise avoir accès plus facilement aux services gouvernementaux qui offrent nos clients. Les nouvelles pages bleues présentent un index des mots couramment utilisés afin de faciliter la recherche d'information, des caractères plus gros, des lettres majuscules, accentuées en francais et diverses actions qui donnent une référence éclair relative aux réactions des ministères des divers ministères du gouvernement. Les premières réactions du public à ces pages bleues ont été extrêmement positives. Si l'on se fie sur les commentaires de nos clients dans les deux endroits précités, l'Agence complète

SERVICE CELLULAIRE

performance optimale, tout en combinant la souplesse des basesaux de données modernes à la polyvalence des communautés au RGTS. ♦ A l'heure actuelle, près de trente sites ont effectué des échanges avec Google Bay et nUVIK. LATG a lancé un service TTFQ qui permet aux usagers de partager des installations-satellite éloignées avec d'autres utilisateurs et ainsi de réaliser des économies de 30 p. 100 par rapport aux tarifs d'un service spécialisé de TTFQ. Avantage supplémentaire pour les clients, LATG s'active à chercher des partenaires éventuels en vue du partage des terminaux, procède leur mise en service et s'occupe de la gestion des ressources stratégiques au nom de ses clients.

En tant qu'OSS, l'ATG fonctionne comme une entreprise.

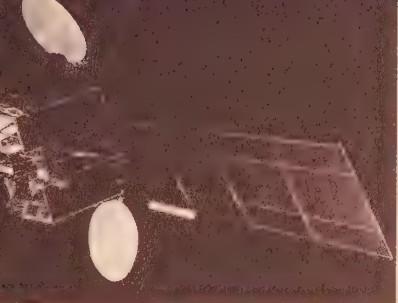
En tant qu' OSS, l'ATG fonctionne comme une entreprise, au sein de laquelle la satisfaction de la clientèle est d'une importance capitale. La part croissante du marché des télécom- unications gouvérnementales que s'accorde l'ATG est la preuve que notre stratégie d'offrir des produits et services à valeur ajoutée, axés sur le client, fonctionne. Toutefois, nous ne saurions complaisance pas pour autant dans nos succès. Notre engagement à concevoir, élaborer et offrir des produits et des services économiques, et du demeure aussi ferme, que nos premiers bénéficiaires de cet engagement ont été, et continueront d'être, nos clients.

CENTRE D'ASSISTANCE A LA CLIENTELE

Pour donner un meilleur service à sa clientèle, l'ATG a établi un centre d'assistance à la clientèle comme point de référence qui régule et répond promptement et efficacement aux demandes ou questions des clients relativement aux variations, suggestions ou options relatives au service.

Line Champagne et Robert St-Laufer  
du Centre d'assistance à la clientèle.





Les abonnées au Rgesau gouvrentemental de transmis-  
sion par satellite (RGS) peuvent facilement établir des commu-  
nications de données et d'image entre leurs bureaux des grands  
centres urbains et ceux des endroits éloignés. Le RGS est un  
service complet de bout en bout basé sur la technologie TPO  
(terminial à très petite ouverture d'antenne) qui permet d'utiliser  
des petites antennes-satellite dans des endroits éloignés. Le  
Rgesau offre une couverture nationale, l'intégration au service  
terrestre de télécommunications, une fiabilité élevée et une

RESEAU GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR

On misait beaucoup sur le service gouvernemental de transmission par voies numériques (SGTVN) lors de son lancement, et nous avons été déçus. Les clients ont, en effet, accueilli avec enthousiasme le service et s'y sont abonnés en masse. Le SGTVN compte actuellement plus de 500 000 ménages de circuits en place. Disponible entre les grandes villes canadiennes, ce service spécialisé de bout en bout pour les donneuses, l'image et les applications intégrées fournit également une plate-forme pour l'élaboration de nouvelles techniques, les plus sophistiquées et les plus efficaces de la télévision. Ces services et de nouvelles applications de réseau. Utilisant de la fibre optique et la technologie de transmission interurbaine, SGTVN peut faire économiser jusqu'à 80 p. 100 du coût actuel des télécommunications interurbaines, faisant ainsi clairement ressortir l'avantage de traiter avec ATG. Les clients peuvent ainsi profiter au coût optimum des plus récentes technologies en matière de télécommunications.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION PAR

améliorations à venir comprendront la mise en place d'un accès à trais-vires, à partir des Etats-Unis.

TRANSMISSION DE DOCUMENTS

**SERVICE DE MESSAGERIE ELECTRONIQUE ET DE TRANSMISSION DE DOCUMENTS**

Les entreprises à ceux des services commerciaux équipivalents. Des efforts concentrés ont été déployés, au cours de la dernière année, pour éliminer le résidu à des locaux éloignés ou plus éloignés. Aussi, le RGTf est-il maintenant disponible dans les zones de desserte petites et accroître la couverture des zones de desserte existantes. Aussi, le RGTf est-il maintenant disponible dans les clients fédéraux. On compte actuellement plus de 9 800 utilisateurs de ce service billione d'informations qui offre une messagerie et des milliards électroniques, la conversion de documents, la transmission, de caractères français, la capacité de transfert de fichiers binaires ainsi que la télécopie. Les avantages du Service METD sont actuellement accès à d'autres systèmes de courrier électronique au gouvernement fédéral, dans les secteurs aussi présentement au point les caractéristiques techniques en vu d'acquérir un système gouvernemental de traitement des messages, qui offrira à tous l'éventail complet des applications données (ED), appuyée par la technologie X.400. Le système de facturation du Service METD continue de s'améliorer. L'ATG a pu réduire des économies annuelles supplémentaires de plus de 500 000 \$, qui ont été transférées aux clients du nombre et du temps d'accès. De plus, les usagers peuvent maintenant se procurer des rapports-types qui décrivent les structures de ceux-ci proposés actuellement sur une combinaison de plusieurs unités de temps et de types d'accès. Des plus, les utilisateurs peuvent faire évoluer leur service METD pour répondre aux besoins particuliers de messagerie de ses clients pour offrir le service, de messagerie (Service METD). L'agence a ainsi aux services commerciaux disponibles. Pour répondre ainsi aux besoins particuliers de messagerie de ses clients fédéraux, la conversion de documents, la transmission et des caractères français, la capacité de transfert de fichiers binaires ainsi que la télécopie. Les avantages du Service METD sont actuellement accès à d'autres systèmes de courrier électronique au gouvernement fédéral, dans les secteurs aussi présentement au point les caractéristiques techniques en vu d'acquérir un système gouvernemental de traitement des messages, qui offrira à tous l'éventail complet des applications données (ED), appuyée par la technologie X.400. Le système de facturation du Service METD continue de s'améliorer. L'ATG a pu réduire des économies annuelles supplémentaires de plus de 500 000 \$, qui ont été transférées aux clients du nombre et du temps d'accès. Des plus, les utilisateurs peuvent faire évoluer leur service METD pour répondre aux besoins particuliers de messagerie de leurs clients.



Étendue des réseaux de LATG

RESEAU INTERURBAIN

Le réseau intertribal de l'Alouette en forme

CARTRIES

**Les raisonnements multi-échelons et les groupes hors-**

Digitized by srujanika@gmail.com

Partout des groupes WATS (téléphones mobiles) à partir

Montreal.

outre-mer de l'ATG est représentée par une flèche.

TRANSMISSION PAR PAGUETS

卷之六

RESEAU GOUVERNEMENTAL DE

SATELLITE

Canada est desservi par la bande C.

RÉSEAU GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION

PAR PAQUETS

Le Réseau gouvernemental de transmission par paquets (RGTP) fournit des communications fiables de données numériques à haute vitesse et supporte divers protocoles, comme X.25, X.75 et TCP/IP. RGTP offre des tarifs qui sont constamment intermatonaux, le RGTP offre des tarifs qui sont constamment intermatonaux pour leurs applications de communications de données à haute vitesse. Assurant une interconnexion à plus de cent résseaux pour les besoins de transmission par paquets.

SERVICES LOCAUX PARTAGÉS

ouverture immobilière, nous continuons bien le contexte finaudier dans ledit évolution nos clients. Nous comprenons leurs besoins et travaillons de concert avec eux pour concrétiser les projets immobiliers à leurs exigences. L'an dernier, grâce aux résultats sur le volume que nous avons pu obtenir en faisant affaire ensemble, nous estimons que nos clients ont été en mesure d'économiser plus de 90 millions de dollars. En choisissant les produits et services de l'ATG, cette économie représente en moyenne une augmentation de quelque 30 millions de dollars, même si nous ne sommes pas les seuls à proposer des services similaires. Les clients qui nous suivent depuis longtemps savent que nous sommes les meilleurs conseillers immobiliers dans la région. Nous continuons à développer nos compétences et à élargir notre portefeuille de clients. Nous sommes fiers de pouvoir offrir des services personnalisés et adaptés à chaque client individuel. Nous continuons à investir dans la formation et le développement de notre équipe pour assurer la qualité et la satisfaction de nos clients. Nous continuons à nous adapter aux besoins et aux attentes de nos clients, et nous continuons à nous démarquer par notre expertise et notre expérience dans le secteur immobilier.

mettre Lélectric, Directeur de l'ATG, design du Québec  
récommandations et livrées selon les  
priorités qu'ils ont eux-mêmes établies.  
effectuer de tout un événail de services  
au sein des organismes en fonction de leurs  
Gérante Léecile.

- Dans les régions, comme à marques d'égionnat.
- I administrat° centrale, nous nous sommes extrêmement engagés à réhausser constamment la valeur de nos services, soit par l'optimisation des ressources, recherche d'alliances stratégiques.
- Le succès est atteint pour toute cette recherche de qualité et de fiabilité.
- Ainsi que sur une autre dimension, les partenaires survivants : qualité, fiabilité, partenaires de cette dernière.
- Le résultat est alors obtenu : une structure tarifaire compétitive pour les offres de services adaptées aux besoins particuliers des utilisateurs et développés portefeuille existant de produits et options, qui viennent enrichir le portfolio.
- La croissance est en effet de nouvelles objectifs, en complément son programme de croissance.
- Le succès est atteint pour toute cette recherche de qualité et de fiabilité.
- Le succès est atteint pour toute cette recherche de qualité et de fiabilité.

ESSAGE DU DIRECTEUR DE L'ATG, RÉGION DU QUÉBEC

Category	Market Share (%)
GTA	46,4 pour cent
Concurrents	29,3 pour cent
Agence pour les aider à faire le meilleur parti des fonds qu'il sort consacré à leurs programmes	24,3 pour cent
<b>Total</b>	<b>100.</b>

Part du marché de l'IATG



Part du marché de l'ATG

A person is standing in a dark room, illuminated from behind by a bright light. They are holding a white, translucent cloth or sheet of paper over their head, which creates a sharp, triangular shape against the dark background. The person's body is mostly obscured by the light and the white fabric.

dommées du Ministère, tout en permettant d'économiser des millions de dollars chaque année, sur les coûts des lignes à grande distance. Cela permettra également de surveiller et de contrôler le réseau ainsi que de commander une plus grande vidéocommunications protégée. LATG's est associée au MDN-dans ce cadre du projet précité; à ce titre, elle évalue les solutions de fournisseurs et offre des conseils sur les meilleures méthodes pour divers services, comme la vente à la revente. LATG's est major apprécie également des fournisseurs et offre des conseils sur les meilleures méthodes pour divers services, soit la Résseau gouvernemental de télécommunications par satellite (RGTS) de LATG ou autre présentations depuis dix mois sur divers sujets et j'en passe. Le MDN est tout particulièrement intéressé à apprendre comment les ententes isolées et son futur service de satellite mobile dans les domaines canadiennes sont déployées dans des entités autres véhicules. «Après tout, de dire le lieutenant-colonel Brown, les Forces canadiennes sont déployées dans des entités combinées telles que au coin de la rue.» Si le MDN en est venu à faire appel à LATG pour répondre à ses besoins particuliers, c'est en grande partie à cause des relations trouvées avec son personnel. LATG a été très proactive, en cherchant à obtenir des renseignements sur nos besoins et en nous offrant des services demain cr et à valuer sauf dans les domaines des services de télécommunications et de l'information. Ce qu'ils découvrent, leur offre desormais une gamme complète de produits et de services solutions.» Nos clients s'attendent à ce que LATG, une entreprise de l'industrie aérospatiale, soit en mesure de concevoir et de développer des démonstrations et on peut constamment faire appel à son personnel. LATG a été très proactif, en cherchant à concilier l'entente-colonel Brown. Elle organise efficacement les démonstrations et des séances de travail, et obtient des résultats assez éloignés et on ne peut pas toujours trouver une solution avec sa clientèle. «L'Agence fait du très bon travail, a-t-il dit. Agence avec sa clientèle.»

L-ccL, Tony Brown du ministère de la Défense nationale et Lorraine Pacowski de l'ATG





en mesure d'offrir des services de pointe en matière de télécom-  
munications, à un prix bien inférieur aux tarifs commerciaux.  
♦ En s'abonnant aux Services locaux partagés de LATG et en  
partageant les installations centraux avec d'autres ministères du  
gouvernement, par exemple, le MDN a accès aux services les plus  
modernes ainsi qu'aux caractéristiques d'un grand  
autocommutateur privé à un coût moins élevé que si l'on prenait sur lui  
de louer le service. Il a également accès au Réseau gouvernemental d'appels interurbains de LATG, qui permet de réaliser des économies importantes à ce chapitre. ♦ Selon le lieutenant-colonel Tony Brown, sous-chef d'état-major des télécommunications, «le principal avantage, c'est que cela garde les coûts catégoriques au niveau régional ou d'une autre. Le centre de commandement de la région d'Ottawa-Hull, le Ministère pour des raisons de sécurité et de contrôle. Le Service gouvernemental, comme dans tous les systèmes de téléphonie publiques, offre le moyen le plus économique de le faire.» ♦ LATG offre le même service au Réseau national (MDN) à des besoins très élevés. Ainsi, dans la région d'Ottawa-Hull, le Ministère pourra également des économies au chapitre des services que procure également des économies au chapitre des services que pour le client, elle est plus responsable dans ce qu'elle fait et elle sur le client monsieur Connolly, LATG est aujourd'hui davantage axée selon monsieur Connolly, LATG est aujourd'hui davantage axée dollars à l'ensemble du gouvernement.» Et ce n'est pas tout. organismes-clients ont épargné annuellement des millions de euros au Ministère et obtient des résultats.

Le ministère de la Défense nationale (MDN) a des besoins très particuliers, lorsqu'en parle de télécommunications. Le Com-mandement des Communications, au sein du ministère, est chargé d'exploiter, de gérer et d'acquérir tous les systèmes de télécommunications militaires du Canada, incluant tout, à partir des lignes téléphoniques protégées pour les soldats canadiens en manœuvre, dans l'Arctique jusqu'aux radios HF de haute puissance pour les transporteurs aériens qui traversent l'océan. Toutefois, le Commandement des Communications gère aussi les autres organisations qui traversent l'océan, comme les autres organismes du gouvernement fédéral, dont les Forces canadiennes. En négociant avec les fournisseurs de services de réseau au nom du MDN, LATG est en mesure d'aider les Forces canadiennes. Une récente modification technique qui refuse électroniquement l'accès à la séquence 8 + 1 sur les téléphones du gouvernement. De cette manière, il détails. Mentionnons, à titre d'exemple, une récente modification des lignes téléphoniques partagées de LATG et de ses partenaires pour les transporteurs aériens qui traversent l'océan. Pour faire des appels interurbains, puisque l'on doit passer par le Réseau gouvernemental d'appels interurbains. Ces changements n'est plus possible d'utiliser pour innover le réseau public à lui seul se traduit par des économies annuelles d'environ 250 000 dollars dans la région d'Ottawa-Hull. ♦ Pour monsieur Connolly, les avantages que procure LATG ne sont pas limités au membre du GCT, il s'intéresse à des services de télécommunications à court terme pour tout le secteur gouvernemental. C'est également ce que fait LATG. ♦ «LATG et les ministères et organismes-clients ont épargné annuellement des millions de euros au Ministère et obtient des résultats.





l'Institut Catholique de Paris, et à l'Institut d'art dramatique.

avaries eux-mêmes ainsi qu'entre ces dernières et les stations bar-satellite partagées dans les régions éloignées et dans d'autres territoires. Aussi l'ATG fournit-elle, par conséquent, des services d'emplacements qui ne sont pas desservis par des installations terrestres. En parallèle, les colts du service, les usagers ont accès à une gamme complète de services de télécommunications modernes et à bon marché. ♦ Toutefois, la réduction des coûts n'est pas la seule raison qui incite le MPO à se tourner vers l'ATG. «Une foule de ministères ne sont pas au courant des opportunités offertes, à cause de la nature très technique des services communautaires, et dont ils pourraient profiter pour améliorer leurs activités. Le personnel de l'ATG fait un bien meilleur travail que celui à trait à la promotion des avantages de ses services auprès des gestionnaires qui ont besoin d'en être informés.»

Les économies que l'ATG permet de réaliser ne se limitent pas uniquement aux partenariats qui entraînent des économies de dépenses millions de dollars ; l'Agence s'occupe aussi des petits investissements auxquels l'ATG permet de réduire le montant des dépenses de l'État.

plus petits ministères

L'ATG procure des économies importantes aux

comparativement à certains des plus grands ministères. Toute-  
fois, si nous nous adressons directement aux fournisseurs, nous  
ne profitons pas des mêmes rabais que les autres gros  
ministères qui traitent avec l'ATG.» ♦ Le MPO se fie sur l'ATG  
pour trouver des moyens en vue d'améliorer le service et réduire  
radicalement les coûts des services de radiocommunications et  
de satellite, des réservoirs numériques et de vidéocomférence.  
« Je suis convaincu que, en traitant avec l'ATG, nous pouvons  
réduire nos coûts de 25 à 30 p. 100. Ainsi, en diminuant, ne-  
serait-ce que d'un million par année, notre budget de télécommu-  
nications de 14 millions de dollars par année, nous pouvons  
au cours des cinq prochaines années. Cette réduction est  
notable à elle seule», ajoute-t-il. ♦ Le partage des services par  
satellite avec d'autres ministères du gouvernement, comme  
Énergie, Mines et Ressources, le ministère de la Défense  
nationale et la Gendarmerie royale du Canada, représente une  
option particulièrement attrayante pour le MPO, qui doit assurer  
les radiocommunications entre les navires et la côte, entre les

protégés et la vidéococonférence. ♦ Aux dires de Jim Mallen, directeur général des Services administratifs, «aveugles communiquations, on ne peut jamais s'arrêter. Il faut toujours aller de l'avant. Je crois que l'ATG marche à nos côtés.» ♦ L'ATG tente énormément avec EIC et concentre ses efforts sur la valeur ajoutée, qu'elle lui procure. Depuis la signature d'une lettre d'entente avec le Ministère, en novembre 1991, l'ATG a directement participé avec EIC à de nouvelles initiatives de télécommunications, notamment la vidéococonférence, le câblage universel et la fonction de conseil professionnel. ♦ Disposant de bureaux régionaux partout au Canada, EIC voit dans la vidéococonférence une service tout particulièrement attrayant et prévoit d'offrir à une entreprise. L'ATG, grâce à ses contacts avec les Recherches Bell-Northern Telecom, a procédé à un essai de vidéococonférence dans six bureaux d'EIC, en avril 1990 et à nouveau en octobre 1991, en intégrant un réseau communiqué de 56 kilobits, par seconde (kb/s) et une technologie de raccordement des plus perfectionnées. EIC est engagé, à la suite de cet essai, dans la vidéococonférence et sera l'un des premiers ministres

Mortag Cavets de l'ATG



# M

Roger Bascon  
appuyer et un plan d'action qui relève tout  
en effet : une combinaison gagnante, auquel  
nous avons eu une amie très  
productive. Nous avons un personnel de  
cette engeigne, un plan bien défini  
d'une portefeuille de produits et de  
n'importe quelles structures pour nous  
évaluer. Nous avons des personnes meilleures  
que celles que les simples meilleures  
souvent obtiennent à leur offre.  
Nous sommes à l'écoute de  
la demande et nous connaissons  
toute la clientèle qui nous  
peut nous donner plus que les simples meilleures  
qui nous ont été offertes.

Nos clients sont en régional de vente à procure à l'ATG	faît notre seule affaire. Ils sont notre raison d'être.	Nous avons comme responsabilité de répondre à leurs besoins d'une manière interprétable. Rien de moins.	Au cours de l'année écoulée,	d'un personnage de vente extrêmement doté nous avons été en mesure de nous doter	grandement pour l'amener à	maintenir une solide compréhension	des programmes des ministères et de leurs besoins en communications. Une	particulièrement, à des périodes	collaboration plus étroite entre :
I administrative centrale et le personnel	les clients aménagent leur nouveau bureau dans les dernières ventes de l'entreprise.	de la qualité, du développement et du professionnalisme de toute l'organisation	Notez objectif pour l'amener à	vient est de continuer à accorder priorité	aux besoins de notre clientèle et à la	valut que nous assurons à la	organisation. Nous nous attendons, plus	particulièrement, à des périodes	collaboration plus étroite entre :
VI	affiche. Il suffit notre raison d'être.	de l'ATG.	Notez objectif pour l'amener à	vient est de continuer à accorder priorité	aux besoins de notre clientèle et à la	valut que nous assurons à la	organisation. Nous nous attendons, plus	particulièrement, à des périodes	collaboration plus étroite entre :
Nos clients sont en régional de vente à procure à l'ATG	faît notre seule affaire. Ils sont notre raison d'être.	de la qualité, du développement et du professionnalisme de toute l'organisation	Notez objectif pour l'amener à	vient est de continuer à accorder priorité	aux besoins de notre clientèle et à la	valut que nous assurons à la	organisation. Nous nous attendons, plus	particulièrement, à des périodes	collaboration plus étroite entre :

E CLIENT, C'EST NOTRE AFFAIRE

A close-up photograph of a person's torso and arms. The person is wearing a black leather vest over a white button-down shirt. They are also wearing a black leather belt with a large buckle. Their hands are clasped in front of them. The background is dark and indistinct.

Les ministères et organismes fédéraux, sans cesse confrontés avec des restrictions financières, viennent de plus en plus vers l'Agence des télécommunications gouvernementales pour trouver des épargeoises, des services de télécommunications à valeur sociale et de l'expertise. ♦ Ainsi, par exemple, le groupe des Services administratifs à Emploi et Immigration Canada (EIC) s'attend-t-il à ce que l'ATG lui fournit des services de télécommunications améliorés entre ses bureaux, à travers un budget qui frise les 24 millions de dollars n'utilisement au Canada. Avec près de 1 200 bureaux disséminés au pays et un budget qui frise les 24 millions de dollars n'utilisement au Canada, l'ATG doit faire face à une demande importante de services de télécommunications par transmission de données par satellite et de services de pointe à pointe.

La voix et de messagerie électronique jusqu'au téléphone sont communiquées de pointe, à partir de réseaux ordinaires pour constamment besoin d'un vaste éventail de services de télé-

L'économie et la valeur de l'achat sont, en 1990, les préreuses d'une gestion efficace au gouvernement fédéral. En tant qu'organisme de service spécial, l'ATG a pour rôle d'aider les ministères et organismes à exécuter leurs programmes d'une manière efficace et efficiente, grâce à l'utilisation intelligente de produits et de services améliorés, en matière de télécommunications et d'informations. ◆ L'ATG est, plus que jamais, axée sur la clientèle. Notre tâche est de comprendre les exigences particulières de chaque ministère en matière de communications, par voix, données et images, ainsi que les besoins du milieu gouvernemental dans son ensemble, qui exigé des services de grande qualité et une réduction des coûts. ◆ Nos clients ont donc des différences lorsqu'il s'agit de démontrer avec l'ATG. En effet, le service qu'ils régoviennent leur démontre très clairement que le client, c'est vraiment notre affaire.

Le professionnalisme est la clé du succès à EIC

Maketing  
vice-president  
Logger Basin.

Agence, ont été générées-  
ment bien suivies par l'ensem-  
ble de nos employés, tant à  
l'administration centrale que  
dans les régions et les bu-  
reaux de district. ♦ D'autres  
activités contribuent aussi à  
notre succès comme orga-  
nisme : mentions, à titre  
d'exemples, les précieux con-  
seils que nous recevons de  
toutes parts de nos collègues-  
clients, et d'autre nous tenons  
compte, ainsi que l'amélio-  
ration constante et le soutien par  
toute la communauté de soli-  
tice pour que nous, apparten-  
s

maintenant à nos communications intimes et extrêmes. En essayant de toujours offrir un service qui soit le plus efficace pour quelque, les employés de l'ATG font-ils monstre d'ingéniosité pour succès remportés au cours de l'année, l'Agence ne complète pas s'assoir sur ses lauriers; nous savons encore beaucoup de travail à accomplir. Le chemin parcouru jusqu'ici, combine aux changements de culture qui vont se poursuivre, est prometteur. Il y a tout lieu de croire que l'Agence, continuant à réaliser ses exploits aux niveaux de la clientèle et des économies pour le gouvernement et marchant de pair avec son personnel, ne peut que réussir sa mission d'être mandatée par le gouvernement lui-même. ♦ Dans les sports comme en affaires, il va sans dire que c'est sur le travail des individus que reposent les succès d'équipipe.

Ensuite, le lendemain matin à la satisfaction de la clientèle et un grandes heures-pair à son endroit. Ces grandes offrandes qui démontrent rapidement à notre fagon de traiter avec elle. Cette efficacité change notre regard de traiter avec elle. Ces démonstrations rapides à notre clientèle que nous avons atteintes grâce à notre grande expérience dans notre domaine.



In addition, VLSI technology can be used to aid in the effect of temperature on the performance of the device. This is done by using a feedback loop to monitor the temperature of the device and adjusting the bias voltage accordingly.

ATG : SON PERSONNEL COMME FORCE VIVE

Oswald Hoch, un membre de l'Association des millions des Québécois pour la défense de l'environnement, a déclaré : « Nous devons faire en sorte que nos enfants et nos petits-enfants puissent vivre dans un monde où il y a de l'espace pour tous les humains et pour toutes les espèces.



Membres du  
Conseil exécutif sur les  
télécommunications  
gouvernementales

Guido Henner	Commissaire adj. Phil McLellan	Gendarmerie royale du Canada (président) (membre associé)	Conseil de radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	Peter Janecka	Ministre des télécommunications gouvernementales (secrétaire) (membre associé)	Michael Binder	Ministre des Communications Emploi et Immigration Canada	Bernard Derringer	Jocelyn Ghent-Maitre	Transport Canada	Michel Pilonne	Environnement Canada	John Riddle	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	Colleen Nigel Van Loan	René Guindon	Industrie, Sciences et Technologie Canada (membre associé)	Agence des télécommunications gouvernementales	Larry Hart	Affaires extrêmes et commerce extérieur Canada
--------------	--------------------------------	---	--	---------------	--	----------------	---	-------------------	----------------------	------------------	----------------	----------------------	-------------	--	------------------------	--------------	---	--	------------	--



Le télécommeur royal du Canada, et président du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales  
Gouverneur adjoint Phil McLean, directeur de l'information  
Gouvernement du Canada, et président du Conseil exécutif sur les télécommunications gouvernementales



## Michel Plouffe

Télécommunications des plus gros utilisateurs de services de télécom-  
munications au gouvernement fédéral, les membres du CTC  
compriment les besoins des clients de l'ATC et sont en mesure  
de guider l'Agence à mettre au point de nouveaux produits et  
services qui correspondent aux exigences actuelles et futures  
des ministères et organismes fédéraux en matière de télécom-  
munications. Le Conseil exécutif est également bien placé pour  
veiller à ce que l'ATC garde à l'esprit les exigences globales du  
gouvernement fédéral, lorsqu'il répond aux besoins particu-  
liers de chaque ministère. ♦ Le Conseil exécutif et l'Agence  
travaillent ensemble dans un climat d'intérêt mutuel. Il est à notre  
avantage, comme principaux actionnaires de l'ATC, de lui  
laisser intégrer le télécommeur royal au gouvernement. Par  
conséquent, le Groupe dispose également d'une occasion sans  
parallel d'exercer une profonde influence sur l'évolution du sys-  
tème intégré de télécommunications au gouvernement. Par  
ailleurs, les connaissances spéciales des membres du CTC ont-  
été aménoromées à devenir un organisme de service spécial florissant  
et prospère. ♦ Ledit Conseil et l'Agence, représentant des  
partenaires d'avant-garde dans le nouveau monde des OSS. En  
suite de notre association productive avec l'ATC.

## Membre du CTC

### Phil McLean

En tant que représentant des membres du Groupe consultatif  
des télécommunications (GCT), je suis grandement honoraux  
d'ouvrir contribuer ici au deuxième Rapport annuel de l'Agence  
des télécommunications gouvernementales. ♦ Le Groupe four-  
nit des conseils à l'ATC sur la gestion des télécommunications  
pourvoir contribuer ici au deuxième Rapport annuel de l'Agence  
des télécommunications gouvernementales. En tant que  
membre du GCT conseiller régulièrement l'ATC au niveau  
pratique et du fait que le Groupe se réunit six fois l'an, les  
members du GCT conseiller régulièrement l'ATC au niveau  
opérational plutôt que théorique. Notre perspective est celle du  
ministère individuel alors que notre préoccupation est de nos  
besoins particuliers. Étant donné que les membres du GCT  
assurer que les mesures prises par l'ATC respectent nos  
objectifs davantage des aspects opérationnels techniques  
de l'Agence que ceux qui siègent sur le Conseil exécutif sur les

ESSAGE DU DIRECTEUR, POLITIQUES GLOBALES ET AFFAIRES PUBLIQUES

Les économies mutualisées gouvérnées par les citoyens et le Groupe consultatif des télécommunications

A color photograph of a man in a dark suit and tie, standing in a dimly lit room. He is holding a cigarette in his right hand and a small, rectangular object in his left hand, which appears to be a photograph. He is looking down at the object with a focused expression. The background is dark and indistinct.

Fonctionnaires et efficace pour désservir le public. Pour ce faire, la Céfati vit, le réalisme et, surtout, la vision d'un Conseil exécutif sur les telecommunications impossiible, en termes de compréhension et d'interconnexion.

Succès, certes, pour l'ATG comme succès, certes, pour l'ATC comme organisme concurrentiel nouveau géreric.

comme véhicule par excellence du groupe consultatif des telecommunications.

collaboration gouvernementale et comme équipe dynamique, venue au service et à la satisfaction de sa clientèle.

Oui, collégialité et Agence des ministères, individuellement et collectivement, ainsi que de l'architecte intégrer et graduelle proposée par Agence, rendent maintenant possible ce

Président du CH

**W**

# C O L L E G I A L T E



LETTERE DU PRESIDENT

organisation, c'est bien entendu son personnel. Si je peux me permettre le comparaison, il est tout à fait équivalent à une symphonie dont les membres ont certes des fonctions spécifiques, mais qui doivent également s'appuyer sur les autres pour exécuter un orchestre. Que ce soit devant un public ou devant une administration centrale de l'apport des régions ou celle de l'administration centrale de l'agence, en matière de ventes et de marketing, d'exploitation des sociétés églobales et d'affaires que, de familles à personnes, de cause à cause, d'impératrice à archidiacre.

Agence des télécommunications Gouvernementales  
Président du Comité



TABLE DES MATIÈRES

*Nota bene : Dans le présent texte,*

EXPLICATION DE LA PAGE COUVERTURE

Rapport annuel 1991-1992

TELECOMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES

AGENCE DES



CAI  
CO 80  
-A 56

GOVERNMENT  
TELECOMMUNICATIONS  
AGENCY



ANNUAL REPORT 1992 - 1993

Canada

## OUR MISSION

To bring information and telecommunications products and services to government for effective delivery of services to Canadians.

## CORPORATE PROFILE

The Government Telecommunications Agency is a Special Operating Agency of the Government of Canada. It adapts the best private- and public-sector practices in providing a comprehensive portfolio of common and customized telecommunications and information products and services to federal departments and agencies. Through the Telecommunications Architect Program, GTA also plans, designs and develops the government's advanced telecommunications network architecture.

The Agency serves the federal government across Canada through District Offices organized under five Regional Headquarters located in Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg and Vancouver, as well as from its National Headquarters in Ottawa-Hull.

**Explanation of cover page design:** GTA is a forward-looking, customer-oriented organization which capitalizes on the best efforts of its team to provide telecommunications solutions in response to the requirement for leaner, more efficient and more accessible government. The dynamism of the relationship between the Agency and its federal and private sector allies is captured visually by the cover design portraying energetic people in motion, superimposed over a background signifying the interconnected and global nature of telecommunications.

© Minister of Supply and Services Canada 1993 • Cat. No. CO35-18/1993 • ISBN 0-662-59736

Graphic design by Pentafolio inc.

## TABLE OF CONTENTS

The Year in Review ... A Message from the President	1
GTA's Executive Team: Charting the Course	2
Message from the Chair, Government Telecommunications Council	3
Making the Connection: GTA's Customers	8
Innovation at Work	17
The Blueprint for the Future	19
GTA's Products and Services: Enterprising Solutions	20
Financial Review	25
Serving the Federal Government across Canada	31



# THE YEAR IN REVIEW ... A MESSAGE FROM THE PRESIDENT



THIS IS THE Government Telecommunications Agency's third **Annual Report** since becoming a Special Operating Agency (SOA) in 1990.

And, even as I reflect on our achievements of the past year, at my back I hear the winged chariot of the information revolution transforming all before it in ways that we are only beginning to understand.

But one thing is clear. In the public sector, information technology is opening up new avenues for delivering government services to Canadians more efficiently and creatively than ever. At the same time, our customers are under pressure to realize this technology's potential for streamlining their operations and lowering costs.

As an SOA, GTA has dedicated itself to providing telecommunications and

information management solutions to help our customers retool for a competitive future. I believe 1992-93 has delivered the most tangible results yet.

Designing and building the government's telecommunications networks is a massive undertaking — one that no single organization can do by itself. For this reason, GTA continued to work closely with its customers and to form strategic alliances with both departments and suppliers to tap the expertise resident in government and industry. Through this strategy, we have built a high level of trust with our colleagues in the government community, and I believe many of them are beginning to see GTA as an extension of their own organizations.

One of our major thrusts this past year has been to sharpen our customer

focus. We continued to build closer working relationships with our two advisory boards — the Government Telecommunications Council (GTC) and the Telecommunications Advisory Panel (TAP) — which played active roles in guiding our services development and Architect Program activities. We also created new account teams to address customer needs more efficiently and we established focus groups to help us better understand our customers.

In line with our customer focus, one of the Agency's key corporate initiatives in 1992 was the implementation of Total Quality Management (TQM) to begin continuous improvement of our key processes. Everyone, at every level in GTA, attended TQM awareness sessions; we trained our TQM cross-functional team; we asked employees where they thought improvements could be made; and we formed working groups to implement creative solutions. As a result, I am proud to say that GTA is among the leaders in developing a full-fledged TQM culture within the Public Service.

On the products and services side, GTA continued to serve as a catalyst for Public Service renewal by providing enabling services to customers at very attractive rates.

One exciting service launched last year was the Government Videoconferencing Service. Videoconferencing offers real potential to increase government efficiency and to reduce travel costs significantly. Other new services added to our product portfolios include all-digital audio teleconferencing, two enhanced fax products and a switched data service.

To pass on further savings to our customers, we introduced a Bill Volume Discount plan. Latest estimates are that GTA was able to save the government over \$83 million in telecommunications services costs alone during 1992-93.

Government-wide connectivity — identified as a major priority by, among others, the Treasury Board Senior Advisory Committee Information Management Subcommittee (TIMS) and the GTC — is another area in which we made significant strides. With the launch of the Government Message Handling Service (GMHS), government employees can now



René Guindon

send electronic-mail messages across the country or around the world, regardless of the electronic-mail system used.

Such applications of information technology are the way forward for the Public Service, and GTA will continue to bring them to government to meet the challenges of public administration in the '90s.

I am personally very pleased that GTA was able to play a critical role within the government this past year in implementing the Telecommunications Privacy Principles introduced by the Minister of Communications. We are committed to working with our customers and suppliers to help ensure that the Principles are appropriately applied to government operations.

I believe the Agency is on the right path. The success of our customer focus and collegial approach to business is more evident each year. As the President of GTA, it is my pleasure to dedicate this report to our customers and employees — the men and women who, with their vision, cooperation and trust, are designing and building an efficient, streamlined Public Service to serve Canadians well, now and in the years ahead.

Through their efforts, GTA will continue to set new standards of excellence to help to realize the promise of telecommunications and information technology for the government and the people of Canada.

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "René J. Guindon".

René Guindon  
President  
Government Telecommunications Agency

# GTA's EXECUTIVE TEAM: CHARTING THE COURSE



## MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, CORPORATE MANAGEMENT

GTA's **ANNUAL REPORT** offers me the opportunity to respond to the most commonly-asked question I have received since joining the Agency via the Executive Interchange Program in October 1992. The question, of course, is: "How does

government compare to the private sector?" More telling than the question, perhaps, is the sense I have that an unfavourable response is expected.

My perspective on this question has broadened since I attended a recent government executive forum where the focus was on restructuring both services to the public and the Public Service. The issues associated with managing change and finding opportunities in difficult circumstances are global challenges. They are not unique to the Canadian government.

The most noticeable difference that I have witnessed between the public and private sectors relates to "pride" and "planning". Pride begets confidence; confidence spawns creativity; creativity involves risk-taking; risk-taking demands planning; planning establishes accountability; accountability provides for achievement; and achievement produces a sense of pride.

It should come as no surprise to those that I have had the pleasure of working with at GTA that I have a preoccu-

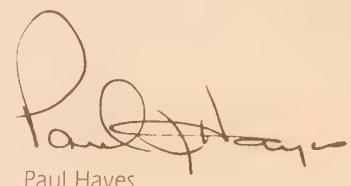
pation with planning. Establishing and achieving measurable objectives are prerequisites to pride. I firmly believe that this cycle of organizational effectiveness builds on itself and that the public sector is on the threshold of shifting from a climate of apology and defensiveness to



Paul Hayes

one of pride in the responsible services it provides, waving the flag of performance judged against plans.

It all begins with raising your head! In reviewing this year's **Annual Report**, I hope that customers and colleagues alike are as proud of their contribution to GTA's successes as I am to be part of your team.



Paul Hayes

## **MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE AND DEVELOPMENT**

THIS HAS BEEN ANOTHER challenging and rewarding year in the development of a common telecommunications infrastructure and related services and the evolution of the Government Enterprise Network Architecture (GENA). Departments and industry both have shared in our achievements. We are grateful for our customers' continued support as we pursue the vision of the Telecommunications Architect Program, and are gratified that our mutual efforts have led to formal recognition from our international professional peers.



Dan Sum

To achieve the seamless integrated network which is necessary for improved service to the public, interconnectivity of distributed applications in a multi-vendor environment is key. Government-wide electronic messaging and commerce are now practical realities, opening new avenues for operational efficiencies and improved public services. With this accomplished, new challenges loom in the federal arena. These include continued coordination of the planning and implementation of state-of-the-art enabling technologies and applications that support Public Service renewal and provide an electronic highway for transparent communications both internally and with the public.

In service development, our goal is very specific: To ensure the development of new services that will account for 40% of GTA's operating margin within the next five years. Our plans include videocon-

ferencing, enhanced facsimile, fibre-optic Metropolitan Area Networks, high-speed data network services and government internetworking services.

I am encouraged by our progress in the past year. I have every expectation that, with the continued participation of our government and private sector colleagues, this momentum can be sustained and our mutual goals for the future accomplished.

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "D. A. Sum".

Dan Sum



Roger Bason

## **MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, MARKETING**

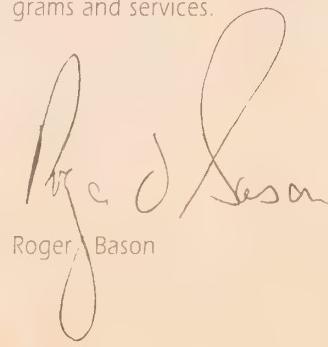
CONTINUING ECONOMIC RESTRAINT has prompted our customers to seek imaginative means of improving the quality of their service to the public, reducing costs and managing their budgets more efficiently. Increasingly, departments are identifying technology as the agent which will enable them to streamline program delivery and re-engineer the way they conduct their business.

As an SOA, GTA has dedicated itself to being a customer-driven service provider. The new account management team established by the Agency's Marketing Branch has fostered closer relationships with our customers, allowing us to develop services and features that meet both the immediate and long-term needs of the government community.

Because they realize the benefits that result from sharing resources and harmonizing programs, departments are working more closely with each other, creating a compelling need to improve the interoperability of local- and wide-area networks. The Agency has responded to this requirement by actively assisting customers to communicate government-wide by voice, electronic messaging and,

most recently, videoconferencing services. The government's goal of improving the public's access to federal programs through the establishment of Infocentres has reinforced GTA's intention to accelerate the introduction of Government Internetworking and Remote Data Access services and our commitment to be the leading provider of services that enable customers to conduct electronic commerce within and between departments.

The rapid convergence of computing and telecommunications technologies has provided us with a further incentive to develop the alliances required to provide total telecommunications solutions. I have no doubt that, by working closely with our strategic allies and customers, GTA can ensure that the Canadian public is able to make full use of federal programs and services.

  
Roger Bason



Robert Gervais

## MESSAGE FROM THE VICE-PRESIDENT, OPERATIONS

"CUSTOMER" WAS PROBABLY the word most commonly heard in the Operations group during the year. The second was "focus". We realized that we needed to concentrate on the little things to be better at the big ones. We pursued that goal by ensuring that we:

- Focused on **improved billing** to customers. The first of our billing improvements was the introduction of monthly billing for calls on the Government Inter-city Calling Service. We also reviewed and modified our billing programs to remove major irritants and get the process running on a production basis.

- Focused on **quality of service** to customers. The Agency initiated Total Quality Management, which is described elsewhere in this **Report**. TQM has helped the Agency's staff focus on the process improvements essential for enhanced customer satisfaction; the work continues.

- Focused on **running the business**. We restructured GTA's Information Technology Group — which plays a critical role in the capture, handling, processing and distribution of information necessary to provide the full range of service to customers — to permit it to contribute more effectively to the Agency's goals.

- Focused on **enhanced products** for customers. One of many improvements we initiated last year was the all-digital Government Teleconferencing Service (GTS), offering superior audio quality and flexibility. Loaded with user-requested features, GTS is extremely popular, as customers prefer to invest their scarce resources in moving information, not people.

- Focused on the **individual**. As well as making sure that staff members received appropriate training on new services and technology, GTA helped protect the privacy rights of individuals by ensuring that the Telecommunications Privacy Principles enunciated by the Minister of Communications were properly communicated to customers.

  
Robert Gervais

# MESSAGE FROM THE CHAIR, GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS COUNCIL

THE ONLY CERTAINTY in today's world is change, and last year was no exception to the rule. As the Chair of the Government Telecommunications Council (GTC), I am pleased to have participated in GTA's response to developments in both the



Phil McLellan

government and telecommunications environments.

The Council, which represents the largest users of telecommunications services within the federal community, provides advice to the Agency on government-wide telecommunications and information management initiatives. Like the

Agency itself, the collegial process embodied by the GTC and our sister organization, the Telecommunications Advisory Panel, has evolved and matured since its inception three years ago, when GTA became a Special Operating Agency.

Through our deliberations, Council members contribute to the efficient management of the federal telecommunications infrastructure. We are especially proud of our part in helping to identify telecommunications priorities for the Agency to

pursue in its five-year **Business Plan**. These included the continuing development of digital and value-added services and, in particular, improvements in interdepartmental communications through such vehicles as electronic messaging and electronic commerce services.

As senior federal managers, we appreciate GTA's importance as a provider of effective and value-added services. We also recognize that the Agency is a key agent for enabling government renewal and re-engineering the way it does business. I am confident that the guidance given by the Council to the Agency helps in ensuring that the government community continues to be well served through new and enhanced GTA services such as improved inter- and intra-departmental E-mail capabilities and innovative videoconferencing solutions.

The Council and the Agency enjoyed a productive and mutually beneficial partnership in 1992-93. I look forward to continuing in the same vein in the upcoming year and, through the collegial process, working together to promote the effective delivery of federal programs to the Canadian public.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Phil McLellan".

Phil McLellan



# MAKING THE CONNECTION: GTA's CUSTOMERS



Tim Smith, GTA, and Al Hagerman,  
Royal Canadian Mounted Police.

## SATELLITE NETWORK PROVIDES COST-EFFECTIVE POLICING FOR THE RCMP

FOR THE MOUNTIES, "getting their man" is now faster and more cost-effective than ever with GTA's Government Satellite Network (GSN).

The Royal Canadian Mounted Police (RCMP) has replaced several of its telecommunications land lines in the Far North with a GSN-based web of 50 satellite stations, and realized dramatic

improvements in network cost and performance.

The satellite system supports a number of data communications applications, including the Canadian Police Information Centre (CPIC). As a result, an officer in the North can now run a check on a driver's license issued by any province and get a response within seconds.

In addition to a response time that is consistent with that in downtown Toronto, the system gets high marks for survivability in areas where people have been known to use satellite dishes for target practice.

But the RCMP's primary reason for using GSN is savings. "It's very expensive to get communications lines into the northern part of the country," says Al Hagerman, Officer in Charge, Network Services Branch at the RCMP.

"By using this service, we were able to get our costs down to about half of what we were paying before we went over to GTA."

To meet the client's needs, the Agency negotiated a volume rate with the service supplier, and purchased and leased back the Very Small Aperture

Terminals (VSATs) to the RCMP. Moreover, by dealing with GTA, the RCMP has been able to avoid getting locked into expensive long-term contracts.

As a large organization, with a strong core of operational and technical people, the RCMP has the expertise to develop systems and evaluate telecommunications services; it therefore recognizes good value.

According to GTA Account Manager Tim Smith, the added value GTA is able to provide is the Agency's continuous efforts to make the service cost-effective for the client.

Hagerman agrees: "They worked very hard to get the cost down as far as they could. I am not sure we would have been able to do it on our own."

"By going through GTA, we got the good rates and the flexibility we were looking for."

The RCMP Data Centre, repository of the Mounties' centralized databases.



## SUPPLY AND SERVICES BUILDS “CLIENT-ACCESS” NETWORK

SUPPLY AND SERVICES Canada (SSC) has seen the future. Now, it is building that future with the SSC-GTA Router Network.

The vision for the new Supply and Services is “client access to SSC services from the desktop,” says Don Orr, Director General for SSC’s Office and Telecommunications Services Directorate.

“It’s of strategic importance to provide that capability.”

According to Orr, easy, high-quality access to a range of SSC services, including purchasing, cheque production and financial control, will be available to personnel in other departments by 1996. As a result, SSC’s customers will be able to manage their payrolls and purchase goods and services from their own desktops.

SSC’s “client-access” vision is the department’s response to increasing pressure to operate at lower cost with improved levels of service.

The first step in this long-range undertaking to provide connectivity between SSC, its client departments, and private-sector suppliers was the implementation of Local Area Networks (LANs)



Don Orr, Supply and Services, with GTA’s Marcel Lachance and Jacques Adams-Robenhymer.

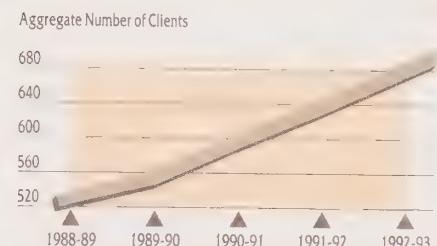
as productivity tools for the department’s employees, who were using PCs and Macs.

To help bring the vision to reality, SSC teamed up with GTA. The department needed the Agency’s expertise to provide the connectivity. Providing connectivity is a major role of GTA’s Telecommunications Architect Program.

“Without GTA, we would have had to do it ourselves, which doesn’t make sense in these tough economic times,” says Orr.

“Instead, we have a strategic alliance from which we both benefit.”

## GROWTH IN USE OF GTA SERVICES



The aggregate number of subscribers to GTA’s portfolio of products and services continues to grow, reflecting customers’ satisfaction with the Agency’s value-added and cost-effective approach.

SSC gains the knowledge and experience to plan a leading-edge network and implement a model for the government of the future.

For its part, the Agency gains a customer that is eager to put this type of advanced network in place right now, and one that also provides a testing ground for GTA’s new common inter-networking service, which it is developing for the benefit of the rest of the government community.

“We’re two departments working as one,” says Orr. “It’s a great way to build the future.”

## GTA HELPS CBC COMPETE UNDER PRESSURE

IN A BUSINESS where not having the news before anybody else is deemed to be total failure, having the right telecommunications at the right price is crucial.

That's why CBC turned to GTA for GDCS (Government Digital Channel Service) — a high-speed voice and data service linking 26 backbone network sites from Vancouver to St. John's.

GDCS supports the Corporation's News Gathering Service, which allows editors to get news stories off mainframe computers in Toronto and Montréal, add the local angle and produce their scripts just minutes before the newscasts go on the air.

GTA's service has dramatically reduced the cost of news gathering for the CBC and helped the broadcaster resolve a compounding problem: Due to competitive and budgetary pressures, demand for information systems and telecommunications was exploding.

"We had come to the end of what we could do with the size of the loaf of bread we had," says Michael Bidder, CBC's national Director of Corporate Telecommunications. "Then GTA came along and said, 'What you've got today is going to cost you less tomorrow.'"

After converting to GDCS in 1991, CBC also switched to a discount arrangement negotiated by GTA on behalf of its customers, which provides savings of 45% on long-distance calls to locations not on the government network. And the

Corporation can still benefit from potential savings of more than 50% by using the Government Intercity Calling Service (GICS).

Back in Toronto, the Corporation is currently moving into new headquarters and transferring its voice lines to take advantage of GTA's preferred Centrex line rate. This will reduce the per-line cost from \$35 to approximately \$25 per month for over 1,000 CBC lines.

Looking ahead, Bidder sees the demand for telecommunications at CBC continuing to increase under competitive pressure to get the job done faster and ongoing restraint programs.

As a result, he's looking at video-conferencing's ability to cut travel expenses and improve productivity as well as at broadcast-quality video for moving programs between offices, to allow for more cost-efficient editing and production.

"We are always on the lookout for ways of doing more with less," he says "and GTA is always coming up with new options."

Randy Patrick, GTA Ontario Region, and Michael Bidder, Canadian Broadcasting Corporation.





## LEARNING NETWORK OVERCOMES DISTANCE AND COST

BRIDGING TIME ZONES at a moment's notice is the new smart way to provide training and business communications in government.

Not just a physical network, the Public Service Learning and Communications Network (PSLCN) is a centre of expertise or "one-stop shop" that provides access to the telecommunications services designed to develop and deliver training, meetings and conferences anywhere in the country.

The partners in the enterprise include the Canadian Centre for Management Development (CCMD), Training and Development Canada (TDC), Public

Works Canada (PWC) and GTA, which provides the telecommunications and information technologies.

PSLCN provides multimedia training that combines professors, graphics, video, audio and print materials in a powerful educational tool that makes the country into a virtual classroom. As a result, distance learning is "more cost-effective, timely and accessible than traditional instructional methods," says GTA Product Manager Pat McMillan.

For business communications, videoconferencing allows participants to meet right away, speeding up the decision-making process and accelerating project schedules.

CCMD, TDC and GTA members of the PSLCN confer with Gordon Parker (Canada Pension Plan), Fred Rayner (RCMP), Keith Chang (Department of Communications), and Leslie Redman (Canadian Museum of Civilization), representatives of some of the customer groups who participated in the Network's market trials.

In one of 15 major trials held in 1992, Health and Welfare Canada produced a business television event to clarify a complex piece of legislation with employees across the country. Questions were fielded from 15 sites nation-wide, and more than 500 people participated. Carole Maisonneuve, Health and Welfare Training Co-ordinator, says the results were dynamic, and educational.

"We're going through a major change in the way we do business. Going with business television really took a leap of faith, but it was a very successful event. It really helped us to focus on how we could use this technology in the future."

Museums Canada also used PSLCN to conduct an electronic tour of the Canadian Museum of Civilization in Ottawa for numerous remote sites in northern Ontario.

"The service was very supportive," says Assistant Conservator Leslie Redman. "They provided the expertise and shepherded me through the various steps."

By using innovation and technology to break down the barriers of distance and time, PSLCN delivers better training and business communications at lower cost.

"You need to be on the leading edge to introduce the most cost-effective ways of doing technology-assisted training and communications," says McMillan, "and that's what PSLCN plans to do."

# INNOVATION AT WORK

## A CULTURE OF QUALITY

GTA'S EMPHASIS on continually improving customer satisfaction prevailed in every aspect of its work last year, but nowhere



was it more apparent than in the Agency's commitment to the concept of Total Quality Management.

In GTA's view, TQM denotes a corporate culture in which there is a fundamental belief that the customer is paramount and deserves excellent service; that all staff members, including those not on the front lines, have important parts to

play in ensuring customer satisfaction; and that the more involved employees are in determining organizational goals, the more they will be committed to achieving those objectives.

Introductory steps in GTA's launching of TQM included a survey to determine customers' thinking about the Agency's service; organization-wide personal interviews of all GTA's employees to solicit their concerns and suggestions regarding the provision of quality service; approval of a TQM plan for the organization; demonstration by senior management of its commitment to the initiative; and nation-wide involvement of staff in TQM awareness sessions.

By the end of the fiscal year, the Agency had in place all the tools and structures required to undertake full TQM implementation. These arrangements included the Total Quality Steering Committee, representing GTA's senior management; the cross-functional Total Quality Team, with membership from each of GTA's branches and regions; and eight Business Process Improvement Teams, to carry out assessments of the Agency's processes. Our government



A talented artist as well as an engineer, GTA's Anne Philpott won the People's Choice Award in the Minister's Art Competition.

colleagues and customers are watching us with keen interest, with a view to implementing similar initiatives in their own departments.

## SERVICE THAT RESPONDS

GTA'S CUSTOMER-DRIVEN approach led to our establishment of the Customer Assistance Centre (CAC), which serves as a central contact point for registering client concerns, queries and feedback. In the past, customers did not always know where to turn for answers. Now, the CAC staff handles some 1,300 calls monthly, providing prompt, courteous responses while analyzing the reasons for recurrent questions with a view to improving customer service.

The Agency recognizes the importance not only of responding to customer concerns, but of knowing what customers want in the first place and helping them to get it — at the right time, at a competitive

price and in a satisfactory manner. Accordingly, in the past year, the Agency restructured the Account Management team in its Marketing Branch.

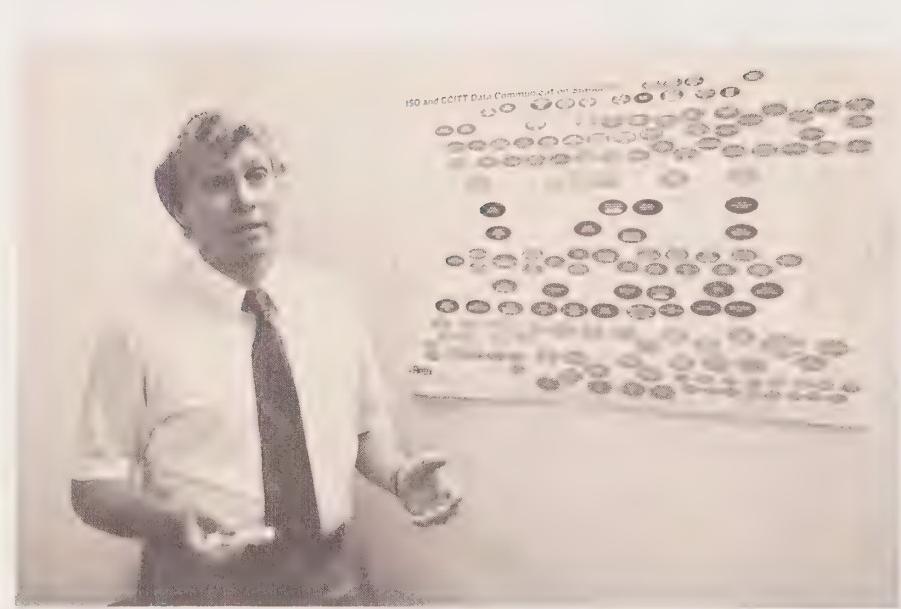
The first of its kind in the Canadian Public Service, the team is based on the flat organization concept, providing a single point of contact for GTA's customers. Formerly, clients dealt with several different product specialists. Now, each of GTA's customers is served by a specific Account Manager, who receives training on all of the Agency's services and is supported by a professional Product Management team. This team assists the Account Manager to serve the customer, the focus of all their efforts.

## A GOOD CORPORATE CITIZEN

LAST JUNE, the 6,000 telephone subscribers in Kirkland Lake entered the age of digital communications, thanks in part to the efforts of GTA. The Agency's John Da Pra worked closely with the local telephone company to advance its modernization schedule to provide a relocating Veterans Affairs office with the same telecommunications capability it enjoyed in Toronto. As a result, Kirkland Lake is now served by a new, fully-digital switching office that supports fibre-optic long-distance calling instead of by the 28-year-old, step-by-step central office that previously served the townsfolk.

A similar cooperative effort between GTA and another supplier resulted in the installation of a new digital multiplex system to serve 20,000 residents in the Sydney/Cape Breton area.

GTA's commitment to good corporate citizenship extends to youth. The Agency provides opportunities for secondary and post-secondary students to gain work experience, mainly through the co-op education program and through contracts to recent university graduates. About 80% of the Ontario Region's staff graduated from the co-op work placement program undertaken jointly by GTA and Sheridan College, and former co-op students make up a fourth of Headquarters' Information Technology group. Furthermore, in recognition of the global nature of telecommunications, the Agency provided a six-month work assignment to Bernadette Bôle-Besançon, an engineering student from France. The experience broadened her knowledge and that of all who worked with her, strengthening international ties.



Bruce Catley and his GTA colleagues have contributed to the development of national and international telecommunications standards.

## SETTING THE STANDARD IN PROFESSIONALISM

THE INVOLVEMENT of GTA's Architecture and Development Branch in setting federal, national and international telecommunications standards is a clear illustration of the professionalism and ability of the Agency's staff. GTA's Bruce Catley is the Chair of the Database Working Group of



Burlington teleworkers Donna Bentley, Don Walker (standing) and Dilu Kalsi with their Ontario Region colleague Terri Jesswani (seated left).

the International Organization for Standardization (ISO)/International Electrotechnical Commission (IEC) Joint Technical Committee on Information Technology; other GTA employees contribute their expertise to such organizations as the Canadian Standards Association and the ISO.

### COMMUNITY SPIRIT — GTA'S STAFF HAS IT!

GTA'S EMPLOYEES are much more than a group of highly-skilled professionals. They are multi-dimensional individuals whose interests run from coaching minor hockey

to raising funds for battered women's shelters, and whose talents contribute to the betterment of their communities.

Susan Coulas, a GTA telecommunications analyst in the Ontario Region, and a volunteer on the crisis hot line for New Hope Community Services, has used her telecommunications skills to implement a system to switch calls to the homes of hotline volunteers so that, even when doing the midnight shift, they can sleep while waiting for the next troubled caller.

A member of Oakville's Erinoak Treatment Centre Special Education Advisory Committee, Charlotte Perrenoud, another of GTA's regional employees, represents the educational interests of children with disabilities. Her awareness of these issues has helped her in her job, where she is compiling a database of special needs telecommunications auxiliary equipment which provides workplace assistance to people with physical disabilities.

The Agency's Donna Ward was Co-chair and a key organizer of a Department of Communications conference designed to promote understanding and raise awareness of the professional and personal concerns of women and men in the workplace. Entitled "Sharing the Load — Finding the Balance", the conference addressed such topics as gender awareness and partnerships to create a better workplace.

### TELEWORK — PRACTISING WHAT WE PREACH

DONNA BENTLEY no longer has a three-hour daily commute to and from the Agency's Ontario Regional Office in Toronto, because she now works in a satellite office near her home in suburban Burlington. Together with eight other Agency colleagues and eleven Department of Communications employees, Donna is participating in a Telework pilot project operating under Treasury Board guidelines.

The pilot links GTA's Burlington and Toronto offices through a high-tech telecommunications system based on data communications, electronic file management, voice communications and special facsimile arrangements. The project clearly illustrates the Agency's innovative spirit, and is a practical demonstration of state-of-the-art telecommunications services in action.

### STRATEGIC ALLIANCES

ITS COMMITMENT to forming strategic alliances with organizations in the public and private sectors is one of the Agency's greatest strengths. These relationships ensure that GTA is always aware of, and able to respond quickly to, customer requirements. At the same time, the

Agency is also aware of the very latest breakthroughs in the domestic telecommunications industry and is therefore in a position to incorporate them into its own services, providing a major market for the products of Canadian businesses.

The Government Videoconferencing Service is a perfect example of this kind of synergy, as it is the platform for the Public Service Learning and Communications Network, a distance-learning application that GTA developed jointly with the Canadian Centre for Management Development, Training and Development Canada and Public Works Canada. In striving to stimulate the domestic telecommunications industry, the Agency operates in a multi-vendor environment and, in doing so, acts as a catalyst for the formation of business alliances within the private sector. When designing GVS, GTA entered into supply arrangements with the Canadian companies Unitel, Telesat, Carota and Optinet and with the Stentor group, which in turn allied themselves with systems integrators and manufacturers such as Adcom, CLI, CBCI/Internet, Norstan, Picturetel and BT Canada Inc.

Other agreements include one between the Agency and the Treasury Board Secretariat concerning access to government information databases, which will permit the eventual exchange of messages and information between different LANs and the development of

electronic directories. On the private-sector side, the Agency and the Institute of Market Driven Quality at the University of Toronto entered into an alliance for the implementation of Total Quality Management at GTA.

## HONOURS AND ACHIEVEMENTS

LAST SPRING, the Agency's Telecommunications Architect Program was nominated for the Computerworld Smithsonian Award, one of the most prestigious honours in the computer industry. The competition is billed as "a search for heroes" and involves projects in which information technology has been "an engine of positive change" to the benefit of society. The award is sponsored jointly by the Smithsonian Institute and **Computerworld**, a leading journal in the information-technology field. GTA's nomination is particularly noteworthy, as there were only four Canadian nominees and the Agency was the sole representative of the Canadian public sector.

Back in Ottawa, the Time Group of Companies presented the Agency with a formal letter of appreciation for the role

that GTA had played in developing and sharing telecommunications technology. Under contract to the Agency, Time offered voice messaging services to government users in the Ottawa-Hull area. After three years, the Agency reviewed its involvement and determined that its efforts would be better focused on other priorities. Accordingly, GTA withdrew its shared voice messaging service and ensured a smooth transition for Ottawa-Hull customers wishing to remain with Time. The company now provides employment for 25 people. In thanking GTA for acting as a catalyst in creating these private-sector jobs, Time's staff noted that these benefits had come about without spending large amounts of public dollars.

GTA's success is based on the pride and professionalism of its employees and is expressed in the spirit of innovation that motivates their actions.



Robert Gervais receiving letter of appreciation on behalf of GTA from the President of the Time Group of Companies, Mr. Botho von Hampeln.

# THE BLUEPRINT FOR THE FUTURE

TO OBTAIN THE MAXIMUM benefits of information technology, the government needs the right telecommunications infrastructure, one that has the power of



The 1992 Telecommunications Architect Program Forum was the most successful to date, attracting more than 450 registrants.

universality as well as speed. Universality depends on rules by which the participants agree to play. This is why we need a blueprint to point us in the right direction.

Development of the blueprint for the future is the "raison d'être" of the Government Telecommunications Architect function, for which GTA is the focal point.

The centrepiece of the blueprint is a network which will provide the necessary communications links for all advanced applications foreseen in the government. Successful implementation of this network will improve the efficiency of government operations and provide Canadians with better access to federal services.

GTA's vision is that of a seamless network for communications and information processes in the government, in a distributed departmental information-management and multi-vendor environment. The strategy to achieve this vision is based on open network architecture and technology.

According to the blueprint, different LANs in government departments

will be able to interconnect through the enterprise-wide network and conduct business throughout the government and beyond. And they will be able to do so regardless of the differences in physical configurations and proprietary protocols.

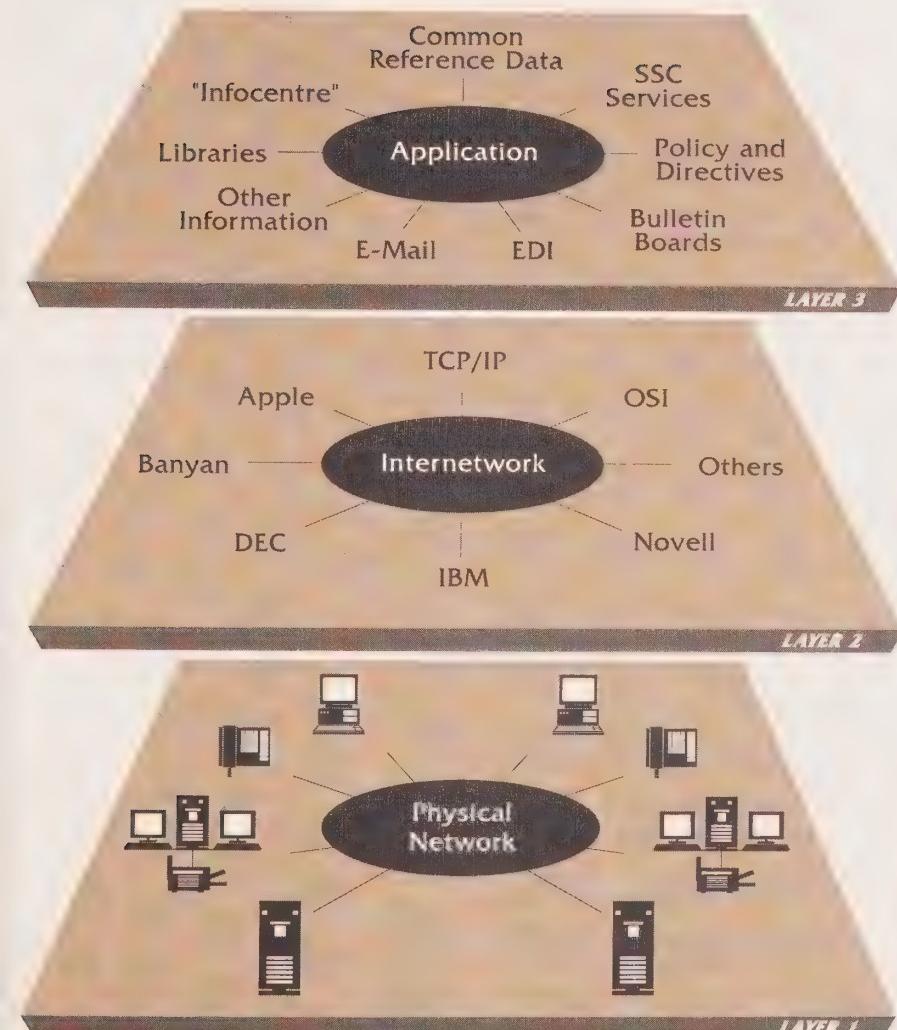
To help deal with the problems of incompatibility occurring at various levels of the adopted Open Systems Interconnection (OSI) reference model, the infrastructure requirements were defined as three separate layers. The **Physical Network Layer** defines the physical connection requirements between LANs, mainframe computers, and individual users.

Luis Rodriguez Rosello, representing the Commission of European Communities at last year's Forum.





Ian Clark, Secretary of the Treasury Board,  
was one of many Forum speakers.



The Physical Network Layer will connect all types of terminal equipment.

The Internetwork Layer will enable interoperability throughout the government and beyond.

The Application Layer will simplify access to diverse applications in the government.

The **Internetwork Layer** defines how to deal with different protocols in the network. This allows normally incompatible equipment and sub-networks to communicate. The **Application Interconnection Layer** addresses the incompatibility problems of proprietary applications, such as different E-mail programs.

The value of this approach is its ability to deal separately with the issues affecting the three layers. In this way, each layer can be developed relatively unaffected by the issues associated with the other layers.

## PHYSICAL NETWORK LAYER

IN COOPERATION with the user departments, GTA launched several initiatives in the last year which will advance the development of the future network's physical layer:

To evaluate new transmission technologies that could support a high-speed network and multi-media applications, the Agency began planning a pilot project in cooperation with Newbridge and Unitel. The project will test the feasibility

Mary-Ann Lawler, Chair of the ISO/IEC Joint Technical Committee – 1, providing an informative Forum briefing on international progress in open network implementation.



of using frame relay technology for fast packet transmission. Transmission speed can be doubled simply by using a different method of packetizing information.

GTA began an analysis of the Asynchronous Transfer Mode (ATM) protocol. The ATM approach is to transfer fixed-sized blocks of information, at different time intervals, depending on available bandwidth. In this way, flexible bandwidth can be provided according to demand at any particular time, thus avoiding inefficiencies such as those that are the result of protocols requiring dedicated facilities.

Working closely with the Department of National Defence, GTA issued a Request for Proposal (RFP) for a fibre-optics network to serve the Ottawa-Hull area. The network will provide high-speed connection for government offices throughout the region.

GTA also collaborated with the Communications Research Centre in analyzing and planning Personal/Wireless Communications in the government. This project is another step towards the introduction of technology to further improve service to the public.

in 1992-93. Several departments were connected to the network in different locations across Canada. Evaluation of the results has confirmed the feasibility of the router approach.

As one of the most active advocates for the development of an internetworking capability in the government, Supply and Services Canada became the first department to use the government internetworking service that GTA is developing. SSC's dependence on advanced communications systems to support its progressive information-technology strategy illustrates the importance of the architected approach to telecommunications and the urgency of adopting the new networking technologies.

## INTERNETWORK LAYER

THE INTERNETWORK LAYER is based on the premise that the proprietary network protocols of IBM, DEC, Novell, Banyan, and others will continue to operate within the government for the foreseeable future. Therefore, a way must be found to permit interworking between them.

On the advice of the Core OSI Working Group, GTA decided to bridge the protocol gap by employing, in the network, routers which meet internationally-accepted OSI standards. The OSI reference model was adopted as both the objective to achieve and direction to follow to provide true government-wide interoperability.

To determine the effectiveness of this solution, the Agency embarked on the Government Router Network Pilot Project

## APPLICATION INTERCONNECTION LAYER

THE THIRD LAYER of the enterprise network, the Application Interconnection Layer, deals with the accessibility of various departmental and common applications in the government, such as electronic messaging and database access.

Until now, the most notable characteristic of the various electronic messaging systems in use in the government has been their inability to communicate with one another. This problem has been overcome by the Government Message Handling Service (GMHS). Based on the internationally-adopted X.400 standard, the architecture for this service not only allows different departmental messaging systems to work with one another, but also paves the way for Electronic Data Interchange (EDI) and electronic directory applications.

GMHS has been tested, and departmental electronic messaging systems are now being connected to the service.

GTA's current planning for government-wide EDI, as an "overlay" application on the GMHS system, calls for pilot projects to be conducted in 1993-94, with the Agency, Supply and Services Canada (both now part of Government Services Canada), and Revenue Canada – Customs and Excise (now the Department of National Revenue) as participants.

A closely-related need is for electronic messaging users to be able to easily locate the messaging addresses of other users. Because there are over 200,000 personal computers in use in the federal government and most departments have

their own electronic messaging systems, the importance to government efficiency of this capability is clear. In addition, the architected solution must not only meet current needs; it must be able to handle the rapid increase in the number of potential users as electronic messaging systems are connected to GMHS.

GTA has identified X.500 standards and technology, which permit dissimilar directory systems to be inter-linked, as the vehicles to provide the necessary inter-connectivity. As a result, the Agency has undertaken an X.500 directory project, with the objective of meeting the immediate needs of GMHS users for a standards-based directory solution to support both centralized and distributed electronic directories.

GTA plans to issue an RFP to determine the viability of, and costs and implementation schedules for, an X.500-compliant electronic directory. Implementation will be carried out in consultation with departments.

In the past year, the Architect Program also developed a method of implementing network registration conforming

to OSI standards. In addition, it has continued its progress in planning a system to permit remote access to databases.

## AN ONGOING CHALLENGE

THE BLUEPRINT for the future must be updated regularly to reflect changes occurring in the technological, regulatory and social environments. It must remain sensitive to the varied needs of and economic factors affecting users, and must continue to guide the evolution of networks and services in response to the emerging government structure.

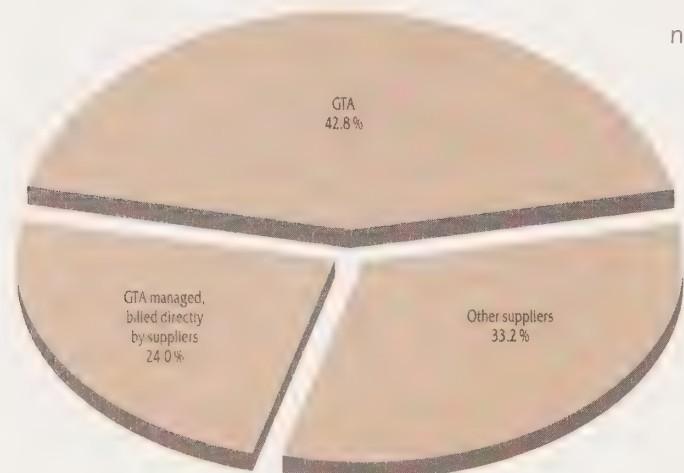
Developing and pursuing the blueprint's objectives will require continuing active participation by industry and, most importantly, by GTA's colleagues and customers in the federal community.



J.A. Macdonald, Comptroller General of Canada, speaking about the key role of telecommunications and information technology in government renewal.

# GTA's PRODUCTS AND SERVICES: ENTERPRISING SOLUTIONS

## GTA's MARKET SHARE



GTA maintained its predominance in the government telecommunications services market in 1992-93.

IN THE THREE YEARS SINCE GTA was designated as a Special Operating Agency, its customers have become increasingly enthusiastic about the Agency's new way of doing business. They appreciate its focused response to their needs, and have demonstrated their satisfaction by overwhelmingly turning to GTA when seeking imaginative and cost-effective information-technology and telecommunications solutions. The Agency has enhanced departments' ability to serve Canadians, while providing value to the Crown — through GTA, it is estimated that savings of over \$83 million were realized by the government in the last year.

Although it secured two-thirds of the government telecommunications market in 1992-93, success has not made GTA complacent. It continues to explore innovative ways to serve its customers better. The Agency has accordingly embarked on an inventive new endeavour — the establishment of user focus groups. This initiative is consistent with the Agency's commitment to collegiality, which permits customers to be more than simply purchasers of products; they are partners whose advice and counsel is valued and applied to the enhancement and development of services.

By becoming more sensitive to customer needs, GTA has been able to add value to both its traditional and exciting new services. The following brief overview of the Agency's achievements in the past year illustrates its commitment to excellence.

## LOCAL SHARED SERVICES (LSS)

WITH MORE THAN 275,000 users, GTA's Local Shared Services are those most familiar to customers. LSS include local telephone and cellular telephone services, facilities management, administrative support, and, in certain locations, voice messaging.

The LSS portfolio includes the Government Consolidation Management System (GCMS), an automated order processing and inventory system that helps customers control and manage their telephone systems by providing inventory, cost and order information that is complete, accurate and up to date. The creation of the GCMS database began in 1992-93, and information on more than 40,000 lines has already been loaded. When rollout of the system is finalized this year, the database will contain data on 55 consolidations and over 200,000 lines.

As well as delivering common services to departments, the Agency negotiates low rates on behalf of customers for local telecommunications services delivered directly to the federal community.



by the private sector. For example, through this type of arrangement, federal cellular telephone subscribers obtain free features and discounted rates, but are billed directly by the service provider. These negotiations are part of the value-added service that GTA provides to clients at no charge.

In 1992-93, GTA converted to monthly invoices for Agency-billed LSS accounts. The new system is more timely, as invoices are based on actual data for the previous month. This increases billing accuracy and customers' understanding of the invoices. On another front, the initial steps were taken for the eventual production of an electronic version of the government telephone directory.

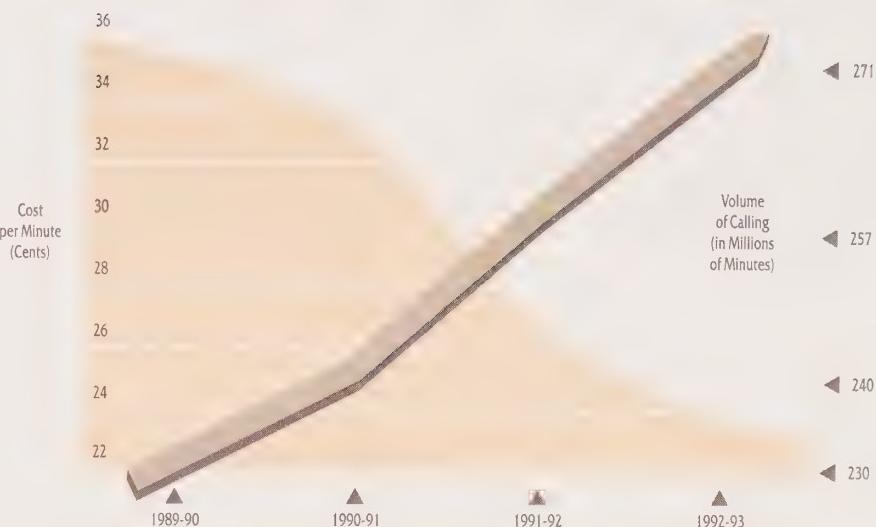
## GOVERNMENT INTERCITY CALLING SERVICE (GICS)

THE LARGEST PRIVATE network in Canada, the Government Intercity Calling Service provides long-distance voice, data and facsimile services to federal government

subscribers. While GICS usage increased over the past year to 260 million minutes, customers enjoyed price reductions amounting to \$13.5 million. These savings were the result of both GTA's low basic rates and the Agency's newly-introduced Bill Volume Discount plan. Through an agreement which GTA negotiated with suppliers, the Agency's customers are also able to benefit from price reductions on off-net calls.

GTA continued to develop services to meet customers' requirements. New GICS services include Telefax, for basic point-to-point facsimile, and Telefax Plus, an enhanced service that simplifies faxing to multiple addresses while saving time and resources. Also new is Tele56, an enhanced switched data service that transmits at 56 kilobits per second and supports a variety of applications, such as videoconferencing and telecommuting. To facilitate telecommunications management, both Telefax and Tele56 usage can be identified separately on call-detail reports.

### GOVERNMENT INTERCITY CALLING SERVICES (GICS)



While the volume of intercity calling on the GICS has increased, costs to customers continue to decline.

In the past year, the Overseas Calling Service was extended to Québec consolidations, permitting callers in more locations to benefit from international GICS (IGICS) rates. The IGICS rates and the savings available through the Bill Volume Discount plan resulted in price reductions



of 10% to 15% over commercial international long-distance rates. Another GICS development was the introduction of monthly billing for on-net calls. The Agency also worked closely with departments to guide them in their implementation of call-detail management practices. Consistent with the Telecommunications Privacy Principles established by the Minister of Communications, the management practices ensure that the privacy rights of individuals are protected.

## GOVERNMENT DIGITAL CHANNEL SERVICE (GDCS)

GROWTH IN THE USE of the Government Digital Channel Service continues to be explosive. There are now over 750,000 circuit miles in place, an increase of 50% in one year. Customers appreciate the versatility of this dedicated end-to-end service that carries data, video and integrated applications traffic. They also like its cost-effectiveness and the fact that GDCS is customized to their particular requirements. In the past year, savings of \$15 million were realized by users of the service, which is offered at 37% to 80% less than comparable intercity commercial services. GDCS subscribers also benefitted from the extra savings provided through the Agency's Bill Volume Discount plan, which was introduced last year.

Now available in 160 serving areas across Canada, GDCS is the ideal service

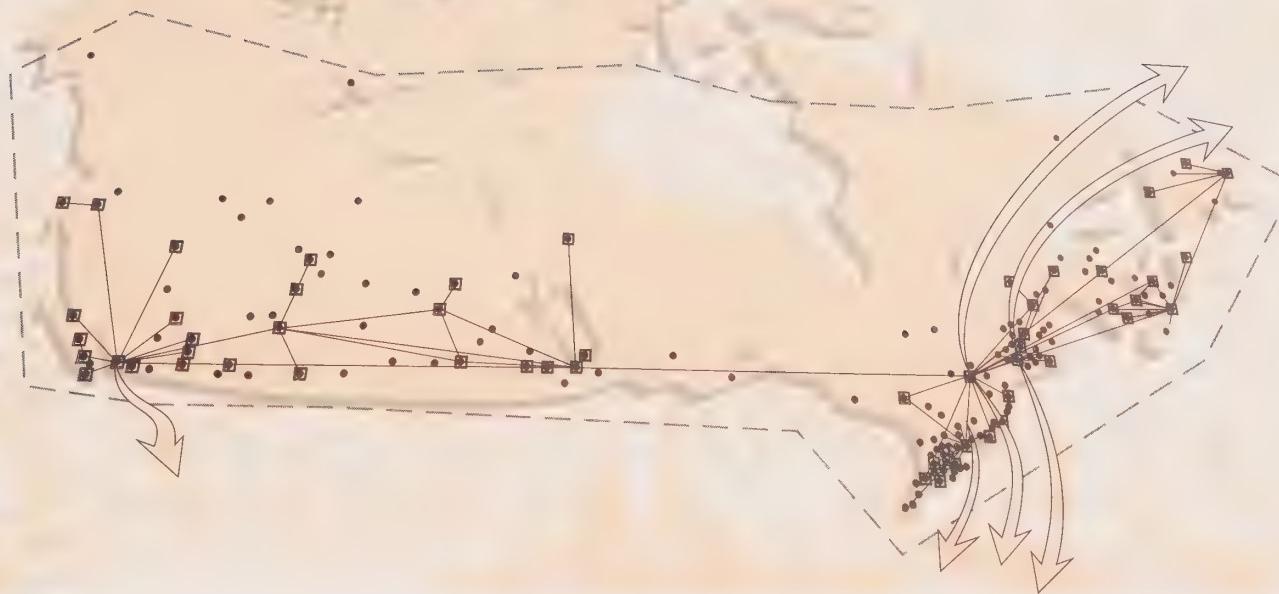
for building departmental backbone network infrastructures, as it provides transmission capabilities for a wide range of applications. It also permits the integration of data, image and video traffic on a single digital network for added efficiency and savings. GDCS supports the latest and most advanced telecommunications applications, and will provide the platform for future developments such as frame relay services for data communications.

## GOVERNMENT MESSAGE HANDLING SERVICE (GMHS)

AS ELECTRONIC MESSAGING became more widespread in the federal community, it became increasingly obvious that users of dissimilar E-mail systems needed a mechanism which would permit them to communicate with each other. GTA



## GTA NETWORK COVERAGE



stepped into the breach by developing the Government Message Handling Service, an example of the Agency's commitment to innovation and value. Based on the international X.400 standard for electronic messaging, GMHS is equipped with the full administrative and support functions essential for high-volume message handling.

This exciting new service permits customers to exchange messages, documents and computer files with users of different E-mail systems in government

departments, with the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES) and Senior Executive Network (SEN) messaging communities, as well as with subscribers to other public and private E-mail systems. Through the use of GMHS, customers will be able to achieve the long-sought goal of global electronic messaging connectivity, as the service will provide the backbone for X.500 electronic directories.

Specifically designed for the federal environment, GMHS supports French

character texts and Electronic Data Interchange transactions. Offered at rates considerably lower than those charged for similar commercial services, GMHS has a flat-rate billing structure. In recognition of the value provided to the Crown by GMHS, development of the service has

### INTERCITY CALLING SERVICE

The Government Intercity Network is shown in black.

Consolidations and Direct Access Intercity (DAIX) sites are shown as squares. Four new consolidations were added in the review period: Chatham, Kitchener and Windsor in Ontario, and Amherst in Nova Scotia.

Government Intercity Calling Service (GICS) trunk groups and foreign exchanges are represented as lines.

Access to the U.S. (including Alaska and Hawaii), Bermuda and the Caribbean (excluding Cuba) is provided by four WATS groups, represented as coloured arrows, which originate in Vancouver, Toronto, Ottawa and Montréal.

The first two phases of the International Government Intercity Calling Service are represented by arrows emanating from the Ottawa-Hull and Québec regions. Among the locations served by IGICS are Cuba and Mexico.

### GOVERNMENT PACKET NETWORK

Serving areas are shown as dots.

### GOVERNMENT SATELLITE NETWORK

The outlined area represents the broadcast footprint of the Ku band, while the rest of northern and Arctic Canada is served by the C band.



been identified as a major telecommunications priority by the Comptroller General's Office, the Government Telecommunications Council and TIMS.

## GOVERNMENT VIDEOCONFERENCING SERVICE (GVS)

ANOTHER NEW SERVICE generating intense interest and excitement is the Government Videoconferencing Service. The perfect response to PS 2000 training recommendations and Prosperity Initiative calls for increased productivity and performance levels, GVS provides an interactive audiovisual capability for both a national network of electronic meeting rooms and a virtual nation-wide classroom for business communications and distance learning. Predictions are that 10% to 15% of government travel will be replaced by videoconferencing, resulting in annual savings of \$80 to \$120 million.

GTA has formed alliances with every major Canadian videoconferencing vendor for the provision of the components of the service. By doing so, the Agency has not only ensured low rates for its

customers, it has stimulated the growth of the videoconferencing industry in Canada. GTA is the only supplier in the Canadian market offering all aspects of a videoconferencing service, including advisory services, consulting and assistance in designing the network, procurement, reservations, bridging of multi-point control units, terminal equipment, network services and training.

Customers have two service options when subscribing to GVS. The first is a dedicated service configured to meet the needs of specific departments. It is made

up of switched networks based on GTA's low-cost Tele56 and GDCS services. The second, Videoshare, is a service arrangement through which GTA acts as a strategic broker on behalf of larger departments, selling surplus videoconferencing time, via a centralized reservation service, to small and medium-sized departments that only have occasional requirements for videoconferencing services. Sharing of the service optimizes departments' investment in GVS, and provides extra value to the Crown.

Departments have found that videoconferencing offers increased efficiency  
as well as savings on travel costs.



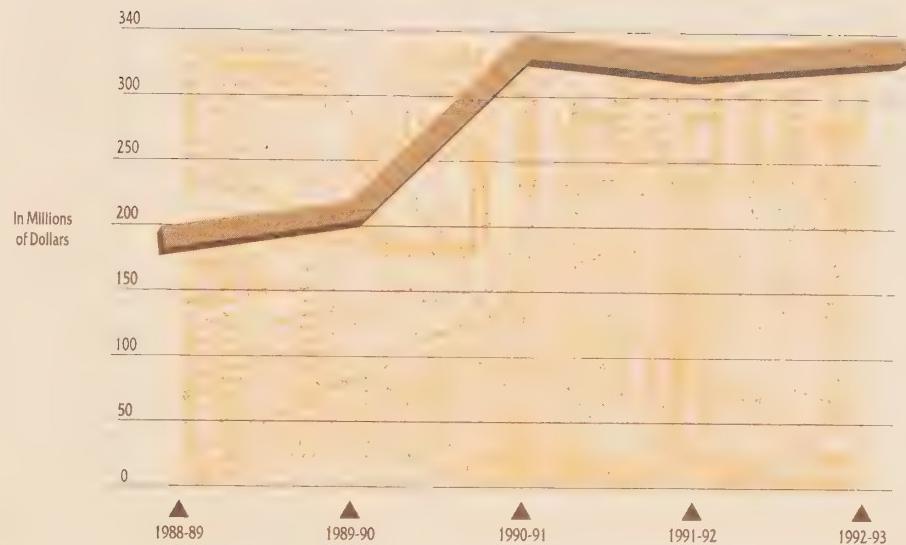
# FINANCIAL REVIEW

## MANAGEMENT REPORT

THE CORPORATE MANAGEMENT Branch has prepared the following financial statements in accordance with Treasury Board's policy and procedures for revolving funds, the relevant requirements and standards of the Receiver General for Canada and the accounting policies given in Note 2 (see page 29).

They include estimates based on the experience and judgement of GTA's management team. Certain of the previous years' figures have had to be revised due to the format selected for the statements this year.

GTA maintains accounting, financial, and management and information control systems as well as management practices developed to provide reasonable assurance that reliable and accurate



information is available when required. These systems and practices also permit economical and efficient management of public funds and guarantee that transactions follow the prescribed regulations,

respect parliamentary authorities and are properly recorded. Finally, they form the basis of an integrated financial information system for reporting on the operations of the Revolving Fund.

### GTA's REVENUES

The Agency's revenues now include figures for GTA services which are billed directly by carriers.

Paul Hayes  
Vice-President  
Corporate Management

Government  
Telecommunications  
Agency

**BALANCE SHEET  
AS AT  
MARCH 31, 1993**

(Preliminary Statement)

		1992-93	1991-92
		(in thousands of dollars)	
<b>ASSETS</b>			
Current			
Accounts Receivable			
Government of Canada	38,407	35,738	
Outside Parties	2,891	2,045	
Prepaid Expenses	—	3	
	<b>41,298</b>	<b>37,786</b>	
Capital at Cost (Note 3)	8,339	6,803	
Less : Accumulated Amortization	(4,999)	(4,024)	
	<b>3,340</b>	<b>2,779</b>	
Other			
Deferred Charges	36	63	
	<b>36</b>	<b>63</b>	
	<b>44,674</b>	<b>40,628</b>	
<b>LIABILITIES</b>			
Current			
Accounts Payable			
Government of Canada	1,014	328	
Outside Parties	14,232	14,936	
Current Portion of the Provision for Employee Termination Benefits	38	42	
Deferred Revenue	—	1,900	
	<b>15,284</b>	<b>17,206</b>	
Long-term			
Provision for Employee Termination Benefits	1,766	1,528	
Deferred Revenue	54	147	
	<b>1,820</b>	<b>1,675</b>	
<b>EQUITY OF CANADA</b>			
Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority	13,817	8,637	
Accumulated Surplus	13,753	13,110	
	<b>27,570</b>	<b>21,747</b>	
	<b>44,674</b>	<b>40,628</b>	

The accompanying  
notes are an integral  
part of the Financial  
Statements.

**STATEMENT  
OF OPERATIONS  
FOR THE  
YEAR ENDED  
MARCH 31, 1993**

(Preliminary Statement)

The accompanying  
notes are an integral  
part of the Financial  
Statements.

	1992-93	1991-92
	(in thousands of dollars)	
<b>REVENUE</b>		
Telecommunications Services:		
Direct Billings by Carriers	115,194	109,330
Customized	90,566	106,014
Government Intercity Calling	64,229	69,277
Government Digital Channel	25,063	8,154
Local	10,340	8,702
Government Packet	10,203	8,669
Electronic Messaging	3,012	3,834
Videoconferencing	1,399	—
Other Network	363	112
Other Revenue	2	2
<b>Total Revenue</b>	<b>320,371</b>	<b>314,094</b>
<b>EXPENSES</b>		
Operating Services:		
Direct Billings by Carriers	115,194	109,330
Customized	89,935	104,794
Government Intercity Calling	45,330	49,481
Government Digital Channel	20,534	5,862
Government Packet	9,558	9,120
Local	8,639	8,872
Electronic Messaging	2,005	2,763
Videoconferencing	1,183	—
Other Network	343	110
Unallocated Cost of Sales	1,735	122
	<b>294,456</b>	<b>290,454</b>
Management Services:		
Salaries	8,827	7,338
Termination Benefits	324	180
Professional Services	6,126	4,425
Telecommunications, Freight and Travel	1,620	1,298
Rental, Building and Equipment	1,595	1,129
Information and Software	893	563
Repairs, Materials and Supplies	789	884
Amortization	521	372
Loss on Disposal of Capital Assets	46	12
Other	15	6
	<b>20,756</b>	<b>16,207</b>
Telecommunications Architecture:		
Less : Customer Funding	(1,768)	(25)
	<b>1,774</b>	<b>879</b>
Interest Charges on the Revolving Fund	2,742	611
<b>Total Expenses</b>	<b>319,728</b>	<b>308,151</b>
<b>NET SURPLUS</b>	<b>643</b>	<b>5,943</b>

Government  
Telecommunications  
Agency

**STATEMENT OF  
ACCUMULATED SURPLUS  
FOR THE YEAR ENDED  
MARCH 31, 1993**

(Preliminary Statement)

	<b>1992-93</b>	<b>1991-92</b>
(in thousands of dollars)		
Balance, Beginning of Year	13,110	7,167
Net Surplus for the Year	643	5,943
<b>BALANCE, END OF YEAR</b>	<b>13,753</b>	<b>13,110</b>

**STATEMENT OF CHANGES  
IN FINANCIAL POSITION  
FOR THE YEAR ENDED  
MARCH 31, 1993**

(Preliminary Statement)

	<b>1992-93</b>	<b>1991-92</b>
(in thousands of dollars)		
<b>Operating Activities</b>		
Net Surplus for the Year	643	5,943
Add: Provision for Termination Benefits	324	180
Amortization	1,127	980
Loss on Disposal of Fixed Assets	46	12
Amortization of Deferred Charges	25	10
Less : Amortization of Deferred Revenue	(92)	(51)
	<b>2,073</b>	<b>7,074</b>
Changes in Current Assets and Liabilities	(5,434)	2,981
Changes in Other Assets and Liabilities		
Deferred Charges	—	(68)
Payments on and Change in Provision for Employee Termination Benefits	(87)	(125)
Accrued Revenue	—	1
	<b>(87)</b>	<b>(192)</b>
Net Financial Resources (Used) Provided by Operating Activities	<b>(3,448)</b>	<b>9,863</b>
<b>Investing Activities</b>		
Fixed Assets		
Purchased	(1,731)	(1,109)
Net Financial Resources Used by Investing Activities	<b>(1,731)</b>	<b>(1,109)</b>
Net Financial Resources (Used) Provided and Change in the Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority Account, during the Year	<b>(5,179)</b>	<b>8,754</b>
Accumulated Net Charge Against the Revolving Fund's Authority Account, Beginning of Year	(8,638)	(17,392)
<b>ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE REVOLVING FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, END OF YEAR</b>	<b>(13,817)</b>	<b>(8,638)</b>

## 1. Purpose and Authority

The Government Telecommunications Agency Revolving Fund was originally established in 1963 to plan and provide telecommunications facilities and services at the request of federal departments and

agencies. Section 4 of the **Revolving Funds Act** authorized the Minister to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital equipment and temporary financing of operating

requirements, the total of which was not to exceed \$8,000,000 at any time. This authority was increased over time to \$64,000,000 under Section 3(3), 1991-92

# NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 1993

(Preliminary Notes)

## 2. Significant Accounting Policies

### (a) Prepaid Expenses

Some payments are made to suppliers for activity in the next fiscal year and are recorded as prepaid expenses on the balance sheet.

### (b) Capital Assets

Fixed assets are carried at cost. In most cases, amortization is calculated using the diminishing balance method at the following rates: automobiles (30%), office equipment (20%), furniture and fixtures (10%). Telecommunications equipment constitutes a special category of assets, amortized on a straight-line basis, over the first three to seven years of utilization of the equipment.

### (c) Deferred Charges

Deferred charges are linked to acquisitions of telecommunications equipment by GTA and are amortized on a straight-line basis on the same life expectancy as the asset to which they relate. In 1992-93, the amortization relating to deferred charges amounted to \$24,930.

### (d) Deferred Revenue

Advance payments from client departments and agencies for future telecommunications services are recorded as deferred revenue and are included in

revenue on an equal basis over a three- to seven-year period. In 1992-93, \$92,441 was recognized as revenue.

### (e) Employee Termination Benefits

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada as provided for under collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

## 3. Capital Assets and Accumulated Amortization (in thousands of dollars)

Asset Class	1992-93			1991-92
	Cost	Accumulated Amortization	Net	Net
Office Equipment	4,174	1,923	2,251	1,540
Furniture and Fixtures	736	262	474	341
Automobiles	119	103	16	22
Telecommunications equipment	3,310	2,711	599	876
	<b>8,339</b>	<b>4,999</b>	<b>3,340</b>	<b>2,779</b>

## 4. Restatement of Prior Years' Figures

For comparative purposes, some previous years' figures have been restated to conform with the 1992-93 presentation.

## 5. Direct Billings by Carriers

Direct billings by carriers are for rates negotiated by GTA, but invoiced directly by the carriers.

Government  
Telecommunications  
Agency

## FIVE YEARS IN REVIEW - STATEMENT OF OPERATIONS

### Notes:

The 1992-93 figures are preliminary.

Reporting of direct billings by carriers began in 1990-91 when GTA was established as a Special Operating Agency.

	1992-93	1991-92	1990-91	1989-90	1988-89
(in thousands of dollars)					
<b>REVENUE</b>					
Telecommunication Services:					
Direct Billings by Carriers	115,194	109,330	117,700	—	—
Customized	90,566	106,014	115,779	100,613	85,423
Government Intercity Calling	64,229	69,277	78,606	81,964	77,473
Government Digital Channel	25,063	8,154	—	—	—
Local	10,340	8,702	8,573	8,847	7,800
Government Packet	10,203	8,669	8,106	7,433	5,843
Electronic Messaging	3,012	3,834	2,900	1,414	1,285
Videoconferencing	1,399	—	—	—	—
Other Network	363	112	13	24	15
Other Revenue	2	2	3	3	3
<b>Total Revenue</b>	<b>320,371</b>	<b>314,094</b>	<b>331,680</b>	<b>200,298</b>	<b>177,842</b>
<b>EXPENSES</b>					
Operating Services:					
Direct Billings by Carriers	115,194	109,330	117,700	—	—
Customized	89,935	104,794	114,947	99,645	84,281
Government Intercity Calling	45,330	49,481	66,418	67,938	64,991
Government Digital Channel	20,534	5,862	—	—	—
Government Packet	9,558	9,120	8,539	8,231	6,139
Local	8,639	8,872	6,004	7,731	7,496
Electronic Messaging	2,005	2,763	2,206	1,872	1,294
Videoconferencing	1,183	—	—	—	—
Other Network	343	110	5	57	9
Unallocated Cost of Sales	1,735	122	8	164	680
	<b>294,456</b>	<b>290,454</b>	<b>315,827</b>	<b>185,638</b>	<b>164,890</b>
Management Services	20,756	16,207	13,821	11,766	10,143
Telecommunications Architecture	1,774	879	235	—	—
Interest Charges on the Revolving Fund	2,742	611	1,048	1,092	408
<b>Total Expenses</b>	<b>319,728</b>	<b>308,151</b>	<b>330,931</b>	<b>198,496</b>	<b>175,441</b>
<b>NET SURPLUS</b>	<b>643</b>	<b>5,943</b>	<b>749</b>	<b>1,802</b>	<b>2,401</b>

Government

Telecommunications

Agency

## FIVE YEARS IN REVIEW - BALANCE SHEET

Note:

The 1992-93 figures are  
preliminary.

	1992-93	1991-92	1990-91	1989-90	1988-89
(in thousands of dollars)					
<b>ASSETS</b>					
Current					
Accounts Receivable	41,298	37,783	41,326	30,331	25,975
Prepaid Expenses	—	3	24	—	29
	41,298	37,786	41,350	30,331	26,004
Capital (Net)	3,340	2,779	2,662	2,476	2,514
Other	36	63	6	18	48
	<b>44,674</b>	<b>40,628</b>	<b>44,018</b>	<b>32,825</b>	<b>28,566</b>
<b>LIABILITIES</b>					
Current					
Accounts Payable	15,246	15,264	17,709	14,326	15,506
Other	38	1,942	79	218	80
	<b>15,284</b>	<b>17,206</b>	<b>17,788</b>	<b>14,544</b>	<b>15,586</b>
Long-term	1,820	1,675	1,671	1,599	1,335
	<b>17,104</b>	<b>18,881</b>	<b>19,459</b>	<b>16,143</b>	<b>16,921</b>
<b>EQUITY OF CANADA</b>					
Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority	13,817	8,637	17,392	10,264	7,029
Accumulated Surplus	13,753	13,110	7,167	6,418	4,616
	<b>27,570</b>	<b>21,747</b>	<b>24,559</b>	<b>16,682</b>	<b>11,645</b>
	<b>44,674</b>	<b>40,628</b>	<b>44,018</b>	<b>32,825</b>	<b>28,566</b>

## NUMBER OF CLIENTS USING SPECIFIC GTA SERVICES

SERVICES	1992-93	1991-92	1990-91	1989-90	1988-89
Government Intercity Calling	154	152	145	142	135
Local	154	150	145	142	135
Customized	115	113	110	100	102
Electronic Messaging	101	88	77	66	65
Government Packet	82	82	71	53	42
Government Digital Channel	48	37	—	—	—
Other Network	8	4	41	47	45
New Services	11	—	—	—	—
<b>TOTAL</b>	<b>673</b>	<b>626</b>	<b>589</b>	<b>550</b>	<b>524</b>

# GTA OFFICES



1 Victoria, B.C.  
Room 205  
816 Government St.  
V8W 1W9  
(604) 363-3656

2 Vancouver, B.C.\*  
Room 505  
1166 Alberni St.  
V6E 3W5  
(604) 666-5435

3 Edmonton, Alta.  
1610 - 9700 Jasper Ave.  
T5J 4C3  
(403) 495-2467

4 Regina, Sask.  
1020 - 2002 Victoria Ave.  
S4P 0R7  
(306) 780-7722

5 Winnipeg, Man.\*  
609 - 386 Broadway  
R3C 3R6  
(204) 983-2301

6 Toronto, Ont.\*  
9<sup>th</sup> Floor  
55 St. Clair Ave. East  
M4T 1M2  
(416) 973-6179

- 7 Ottawa, Ont.\*\*  
14<sup>th</sup> Floor  
300 Slater St.  
K1A 0C8  
(613) 990-4444
- 8 Montréal, Qué.\*  
Room 306, 715 Peel St.  
H3C 4S2  
(514) 283-6578
- 9 Moncton, N.B.\*  
4<sup>th</sup> Floor  
Dominion Building  
1045 Main St.  
P.O. Box 5090  
E1C 8R2  
(506) 851-6100
- 10 Halifax, N.S.  
9<sup>th</sup> Floor  
Willow Tree Tower  
6009 Quinpool Rd.  
B3K 5J7  
(902) 426-2323
- 11 St. John's, Nfld.  
2<sup>nd</sup> Floor, Building 302  
Pleasantville  
P.O. Box 9277  
Station "B"  
A1A 2X9  
(709) 772-4888

\* Regional Office  
\*\* National Office

## Serving the Federal Government Across Canada

Additional copies of this **Report** are available from  
GTA Regional and District Offices or from:

Directorate of Corporate Policy and Public Affairs  
Government Telecommunications Agency  
7<sup>th</sup> Floor, 300 Slater Street, Ottawa, Ontario K1A 0C8  
Telephone: (613) 990-8000 Facsimile: (613) 941-6346

1992 - 93

## LES BUREAUX DE l'ATG



1992-1993

Définition des politiques globales et affaires publiques  
Agence des télécommunications gouvernementales  
7<sup>e</sup> étage, 300, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 0C8  
Téléphone : (613) 990-8000 Télécopieur : (613) 941-6346

On peut obtenir des exemplaires supplémentaires du présent Rapport  
ou après des bureaux régionaux et de district de l'ATG ou à l'adresse suivante :

On peut obtenir des exemplaires supplémentaires du présent Rapport

*Au service du gouvernement fédéral à travers le Canada*

## CERTAINS SERVICES

## NOMBRE DE

## CLIENTS UTILISANT

SERVICES	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990	1988-1989
TOTAL	673	626	589	550	524
Nouveaux services	11	—	—	—	—
Autres services sur réseau	8	4	41	47	45
par voies numériques	48	37	—	—	—
Services gouvernemental de transmission par paquets	82	82	71	53	42
Messagerie électronique	101	88	77	66	65
Services personnalités	115	113	110	100	102
Services locaux	154	152	145	142	135
Service gouvernemental d'appels interurbains	154	152	145	142	135

ACTIF	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990	1988-1989
PASSIF	44 674	40 628	44 018	32 825	28 566
Imputations nette accumulée sur l'autorisat. du fonds renouvelable	13 817	8 637	17 392	10 264	7 029
Excédent accumulé	13 753	13 110	7 167	6 418	4 616
Autorisation du fonds renouvelable	27 570	21 747	24 559	16 682	11 645
AVOIR DU CANADA	17 104	18 881	19 459	16 143	16 921
A long terme	1 820	1 675	1 671	1 599	1 335
Crediteurs	15 284	17 206	17 788	14 544	15 586
Autres	38	1 942	79	218	80
Exigibilités	15 246	15 264	17 709	14 326	15 506
DEPENSES EXERCICES —	44 674	40 628	44 018	32 825	28 566
REVUE DES CINQ	36	63	6	18	48
IMMOBILISATIONS (nettes)	3 340	2 779	2 662	2 476	2 514
Autres	36	63	6	18	48
BILAN	41 298	37 786	41 350	30 331	26 004
Disponibilités	41 298	37 783	41 326	30 331	25 975
Debiteurs	—	3	24	—	29
Frais payés d'avance	41 298	37 783	41 326	30 331	25 975
Agence des télécommunicati.	41 298	37 783	41 326	30 331	25 975
REVENUE DES CINQ	41 298	37 786	41 350	30 331	26 004
DEPENSES EXERCICES —	36	63	6	18	48
IMMOBILISATIONS (nettes)	3 340	2 779	2 662	2 476	2 514
Autres	36	63	6	18	48
PASSIF	44 674	40 628	44 018	32 825	28 566
REVUE DES CINQ	44 674	40 628	44 018	32 825	28 566
DEPENSES EXERCICES —	36	63	6	18	48
IMMOBILISATIONS (nettes)	3 340	2 779	2 662	2 476	2 514
Autres	36	63	6	18	48
BILAN	41 298	37 786	41 350	30 331	26 004
Disponibilités	41 298	37 783	41 326	30 331	25 975
Debiteurs	—	3	24	—	29
Frais payés d'avance	41 298	37 783	41 326	30 331	25 975
Agence des télécommunicati.	41 298	37 786	41 350	30 331	26 004

(en milliers de dollars)

Agence des télécommunications réglementées (en milliers de dollars)

REVUE DES CINQ EXERCICES — ETAT DES OPERATIONS

RECETTES		DEPENSES		EXCEDENT NET	
Services de télécommunications	115 194	109 330	117 700	—	—
Facturation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330	117 700	—	—
Service gouvernemental d'appels interurbains	64 229	69 277	78 606	81 964	77 423
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	25 063	8 154	—	—	—
Services locaux	10 340	8 702	8 573	8 847	7 800
Reseau gouvernemental de transmission par paquetes	10 203	8 669	8 106	7 433	5 843
Message électronique	3 012	3 834	2 900	1 414	1 285
Service gouvernemental de vidéocomférence	1 399	—	—	—	—
Autres services sur réseau	363	112	13	24	15
Autres recettes	2	2	3	3	3
Total des recettes	320 371	314 094	331 680	200 298	177 842
Exploitation :					
Facturation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330	117 700	—	—
Service gouvernemental d'appels interurbains	89 935	104 794	114 947	99 645	84 281
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	45 330	49 481	66 418	67 938	64 991
Service gouvernemental de transmission par paquets	20 534	5 862	—	—	—
Reseau gouvernemental de transmission par paquetes	9 558	9 120	8 539	8 231	6 139
Services locaux	8 639	8 872	6 004	7 731	7 496
Message électronique	2 005	2 763	2 206	1 872	1 294
Service gouvernemental de vidéocomférence	1 183	—	—	—	—
Autres services sur réseau	343	110	5	57	9
Cout des ventes non affecté	1 735	122	8	164	680
Services de gestion	294 456	290 454	315 827	185 638	164 890
Architecte des telecommunications	1 774	879	235	—	—
Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable	2 742	611	1 048	1 092	408
Total des dépenses	319 728	308 151	330 931	198 496	175 441
EXCEDENT NET	643	5 943	749	1 802	2 401

Nota : Les chiffres de 1992-1993 sont préliminaires.

Le rapport de la facturation directe par les entreprises de télécommunications a commencé en 1990-1991 lorsqu'e ATG est devenue un organisme de service spécial.

## ETAT DES OPERATIONS

### DE RÉCÉDITIONS —

Agence des télécommunications réglementées

	1992-1993	1991-1992	1990-1991	1989-1990	1988-1989
Services de télécommunications	115 194	109 330	117 700	—	—
Facturation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330	117 700	—	—
Service gouvernemental d'appels interurbains	90 566	106 014	115 779	100 613	85 423
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	64 229	69 277	78 606	81 964	77 423
Services personnaux	25 063	8 154	—	—	—
Services locaux	10 340	8 702	8 573	8 847	7 800
Reseau gouvernemental de transmission par paquetes	10 203	8 669	8 106	7 433	5 843
Message électronique	3 012	3 834	2 900	1 414	1 285
Service gouvernemental de vidéocomférence	1 399	—	—	—	—
Autres services sur réseau	363	112	13	24	15
Autres recettes	2	2	3	3	15
Total des recettes	320 371	314 094	331 680	200 298	177 842

Exploitation :

Facturation directe par les entreprises de télécommunications

Service gouvernemental d'appels interurbains

Service gouvernemental de transmission par voies numériques

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des recettes

DEPENSES

Service gouvernemental d'appels interurbains

Service gouvernemental de transmission par voies numériques

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total des dépenses

EXCEDENT NET

Agence des télécommunications réglementées

Service gouvernemental de transmission par paquetes

Services locaux

Reseau gouvernemental de transmission par paquetes

Message électronique

Service gouvernemental de vidéocomférence

Autres services sur réseau

Autres recettes

Total



(en milliers de dollars)	1992-1993	1991-1992
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT :		
Excédent net pour l'exercice	643	5 943
Plus : Provision pour indemnités de cessation d'emploi	324	180
Amortissement	1127	980
Perte sur l'allénatation d'immobilisation	46	12
Amortissement des fraîs reportées	25	10
Moins : Amortissement des recettes reportées	(92)	(51)
Variations des autres éléments d'actif et de passif :	(5 073)	2 074
Recettes reportées	—	—
Produits à recevoir	—	1
Paitements et variations de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	(87)	(192)
Ressources financières nettes (employés)	—	9 863
Activités d'investissement	—	1 109
Achats	—	(1 731)
Ressources financières nettes employées par les activités d'investissement	—	(1 109)
Immobilisations :		
Activités d'investissement	—	1 109
Revalorisation de l'imputation nette accumulée sur l'autorisat	—	(1 731)
Revalorisation nette accumulée sur l'autorisat	—	(1 109)
du fonds renouvelable, à la fin de l'exercice	—	(8 638)
Impputation nette accumulée sur l'autorisat	—	(17 392)
du fonds renouvelable, au début de l'exercice	—	(13 817)
Impputation nette accumulée sur l'autorisat	—	(8 638)
du fonds renouvelable, à la fin de l'exercice	—	(17 392)

(Etat préliminaire)

LE 31 MARS 1993

POUR L'EXERCICE CLOS

SITUATION FINANCIÈRE

L'EVOLUTION DE LA

ETAT DE

(Etat préliminaire)

LE 31 MARS 1993

POUR L'EXERCICE CLOS

L'EXCEDENT ACCUMULÉ

ETAT DE

Agence des télécommunications  
gouvernementales

(en milliers de dollars)	1992-1993	1991-1992
Solde à la fin de l'exercice	13 753	13 110
Excedent net pour l'exercice	643	5 943
Solde au début de l'exercice	13 110	7 167
Excedent net pour l'exercice	—	—
Solde à la fin de l'exercice	—	—

Agence des télécommunications

gouvernementales

LE 31 MARS 1993

## ETAT DES OPERATIONS

## POUR L'EXERCICE CLOS

Agence des télécommunications  
gouvernementales

RECETTES	(en milliers de dollars)	1992-1993	1991-1992
Services de télécommunications	115 194	109 330	
Service gouvernemental d'appels interurbains	25 063	8 154	
Service locaux	90 566	106 014	
Service gouvernemental d'appels internationaux	64 229	69 277	
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	10 203	8 702	
Reseau gouvernemental de transmission par paquets	10 340	8 669	
Messagerie électronique	3 012	3 834	
Service gouvernemental de vidéocomférence	1 399	1 399	
Autres services sur réseau	3 63	112	
Total des recettes	320 371	314 094	
FRAIS			
Exploitation			
Facultation directe par les entreprises de télécommunications	115 194	109 330	
Service gouvernemental d'appels interurbains	45 330	49 481	
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	20 534	5 862	
Reseau gouvernemental de transmission par paquets	9 558	9 120	
Serviced locaux	8 639	8 872	
Service gouvernemental de vidéocomférence	2 005	2 763	
Messagerie électronique	1 183	—	
Autres services sur réseau	343	110	
Cout des ventes non affecté	1 735	122	
Total des frais	294 456	290 454	
Services de gestion :			
Indemnités de cessation d'emploi	6 126	4 425	
Télécommunications, fret et voyages	1 620	1 298	
Location d'équipement	1 595	1 129	
Renseignements logiciel	893	563	
Reparations, matériel et fournitures de bureau	789	884	
Amortissement	521	372	
Perte sur l'allénaion d'imobilisations	46	12	
Autres	15	6	
Architecte des telecommunications	3 542	904	
Moins : fonds assurés par les clients	(1 768)	(25)	
Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable	2 742	611	
Total des frais	319 728	308 151	
EXCEDENT NET			
5 943			

Les notes complémentaires  
des états intégrants  
font partie intégrante  
des états financiers.

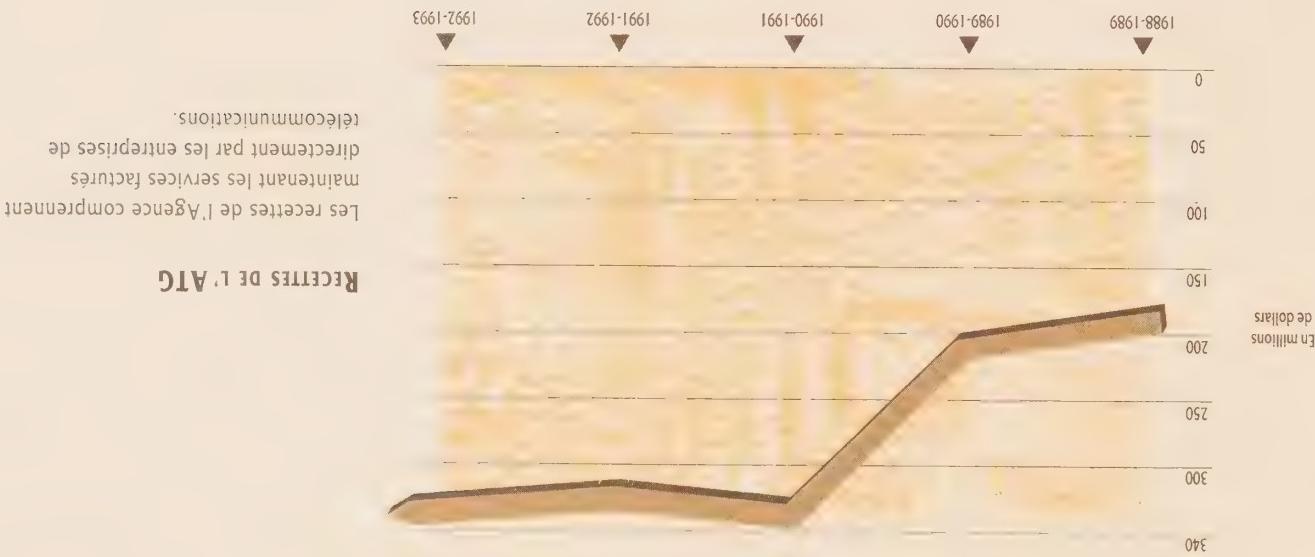
Les notes complémentaires  
des états intégrants  
font partie intégrante  
des états financiers.

31 MARS 1993

BILAN AU

Gouvernementales  
télécommunications  
Agence des

RECETTES DE L'ATG



# REVUE FINANCIÈRE

RAPPORT DE GESTION

Les récentes de l'Agence comprendent maintenant les services factures directement par les entreprises de télécommunications.

Le vice-président  
Gestion intégrée  
du fonds renouvelable.  
tuent les composantes d'un système  
intègre d'information financière qui  
assure la comptabilisation des opérations  
du fonds renouvelable.

mesure du possible et au moment voulu, des renseignements à la fois fiables et précis. Ces systèmes et pratiques permettent aussi de gérer économiquement, et de façon efficace, les fonds publics ainsi que de garantir que les transactions suivent les règles prescrites, respectent les autorisations parlementaires et sont

Il s'agit de l'équipe de gestion de l'ATG. Certains fondées sur l'expérience et le jugement de chiffres des dernières exerçices ont du être révisés en vue de respecter le format adopté pour les états financiers du présent exercice.

L'ATG maintient des systèmes de contrôle de gestion et d'information, des systèmes compatibles et financiers de même que des pratiques de gestion qui permettent à l'Agence de fournir, dans la



réduisant les frais de déplacements.

Les ministères ont constaté que la vidéocomférence permet une plus grande efficacité tout en

configuré en fonction des besoins du ministère et compose de communautés reposant sur le service communautaire. Le deuxième, "Vidéo à la demande", une entente de service partagée entre l'ATG et la communauté qui se déroule dans les bureaux de l'ATG. La troisième, "Vidéo à la demande", une stratégie de déploiement des périodes de dentaires de vidéoconférence dans les ministères par l'entremise d'un moyen central de réservation pour le service des ministres qui n'ont pas les moyens financiers pour investir dans les services de vidéocomférence.

ment obtenu de faibles tarifs pour ses clients, mais elle a également stimulé la croissance de l'industrie de la vidéo-conférence au Canada. L'ATG est le seul fournisseur du marché canadien à offrir toutes les composantes du service de vidéoconférence, y compris des services de consultation, de l'aide pour la conception, l'acquisition, les réservations du réseau, les services de maintenance multiquipoint, l'équipement de terminal, les services de réseau et la formation.

Les clients peuvent choisir parmi deux types de service en s'abonnant au GV. Le premier est un service spécialisé

VIDÉOCONFÉRENCE (SGV)  
SERVICES GOUVERNEMENTAUX

des télécommunications gouvernementales et le SGCI ont identifié ce service comme étant une priorité en matière de sécurité et de communication.

LE SERVICE GOUVERNEMENTAL DE VIDÉO-CONFÉRENCE présente un autre nouveau service qui suscite beaucoup d'intérêt et une réponse parfaite aux recommandations de FP 2000 en matière de formation et à celles de l'initiative de la prospective concernant l'amélioration de la production audio-visuelle interactive tant pour un réseau national de salles de conférences électroniques que pour une salle de cours virtuelle nationale destinée aux communautés régionales qui ont pour rôle de favoriser les déplacements gouvernementaux des délégués. On prévoit que de 10 à 15 % d'distance. On prévoit que de 80 à 120 millions de dollars canadiens, ce qui entraînera des économies supplémentaires par la tenue de vidéo-conférences, ce qui annule les grands fournisseurs canadiens de tous les services de vidéocommunications en ce qui a trait à la fourniture des éléments dudit service. Ce faisant, l'Agence a non seulement concrétisé le partenariat entre les deux entités, mais aussi assuré la sécurité et la confidentialité des informations sensibles et privées des citoyens et des fonctionnaires.

## ETENDUE DES RÉSEAUX DE L'ATG

**SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS INTERURBAINS**

Le réseau interurbain du Gouvernement apparaît en noir. Les réseaux unifiés ont été ajoutés durant la période d'examen : Chatam, Kitchener et Windsor en Ontario ainsi qu'Amherst en Nouvelle-Écosse.

Le Service gouvernemental d'appels interurbains (SGAI), les liaisons interurbaines et les échanges hors circonscription sont indiqués par des lignes.

L'accès aux États-Unis (incluant l'Alaska et Hawaï), aux Bermudes et aux Caraïbes (sauf Cuba) est fourni par quatre groupes de service interurbain planifiés (WATS).

Partant de Vancouver, Toronto, Ottawa et Montréal, deux premières phases du Service gouvernemental d'appels interurbains sont établies. Ces deux dernières étapes du SGAI sont destinées à couvrir le Canada entier.

Quelque 250 000 résidences partagent les deux dernières étapes du SGAI. Ces deux dernières étapes sont destinées à couvrir le Canada entier.

Les deux dernières étapes du SGAI sont destinées à couvrir le Canada entier.

Conçu spécialement pour le contexte fédéral, le SGTM est compatible avec les caractères français et assure l'échange électronique des données. Offert à des tarifs considérablement inférieurs à ceux des services commerciaux semblables, il comporte une structure de prix forfaitaire. Reconnaissant ainsi la valeur du SGTM pour l'État, le Bureau du contrôle général, le Conseil exécutif sur les zones de desserte sont représentées par des points.

La régulation traçée en pointillés est la zone de diffusion de la bande Ku, alors que le reste du Nord est de l'Arctique canadien est desservi par la bande C.

Le SGTM est doté des fonctionnalités administratives et de soutien internationale X.400 pour la norme services rentables. Fondé sur la norme (RISC) ainsi que des abonnés d'autres systèmes publics et privés. Grâce au SGTM, les clients pourront enfin réaliser leur objectif de longue date, c'est-à-dire la connexion globale de la messagerie électronique, car ce service constitue le noyau nouveau service interrégional qui permet aux clients d'échanger des messages.

Ce nouveau service interrégional permet aux clients d'échanger des messages essentielles au traitement d'un grand nombre de messages. Le SGTM est doté des fonctionnalités administratives et de soutien interrégional, le SGTM pour la norme X.500. Fonctionnant à l'Agence à innover et à offrir des services, qui témoigne de l'engagement du Gouvernement dans l'établissement de partenariat de communication entre eux.



(SGTM)

## TRAITEMENT DES MESSAGES SERVICE GOUVERNEMENTAL DE

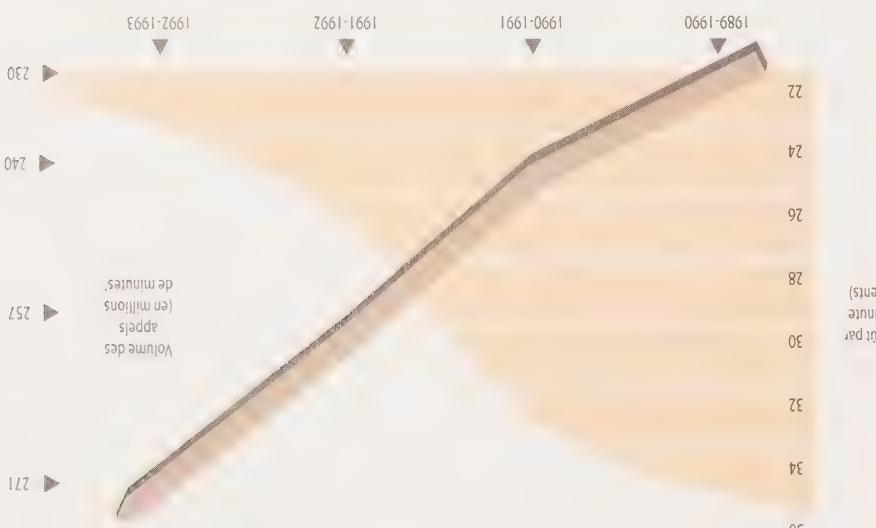
SERVICE GOUVERNEMENTAL DE  
TRANSMISSION PAR VOIES  
NUMÉRIQUES (SGTN)

Accessible dans 160 zones de  
l'assise. Desserter le Canada, le SGTN est l'  
un des rares services idéal sur lequel on peut bâtrer le

internationaux du SGAI. Ces tarifs et les économies réalisables grâce aux rabais éducatifs de 10 à 15 % par rapport aux tarifs interurbains ouvre-mer exigés dans le secteur privé. Le SGAI offre également une facturation mensuelle pour les appels de résau. L'Agence, en outre, a collabore étroitement avec les ministères afin de les aider à mettre en œuvre des pratiques conformes aux principes de protection des données de gestion des données d'appels de la vie privée dans les télécommunications, qui garantissent la protection des données personnelles par le ministre des Communications, qui garantissent la protection des individus.



SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS INTERURBAINS (SGAI)



urbains de transmission de la voix, des donnees et de la telecopie aux abonnees de l'administration fédérale. Bien que l'utilisat<sup>ion</sup> du S<sup>G</sup>A<sup>I</sup> soit augmentée l'an dernier pour s'élèver à 260 millions de minutes, les clients ont bénéficié de réductions économiques résultant à la fois des faibles tarifs de base de l'ATG et des nouveaux clients sur le montant total facturé. Les rabais sur le montant total facturé. Les clients de l'Agence peuvent également tirer profit de réductions sur les appels S<sup>G</sup>A<sup>I</sup>, on retrouve Telefax, pour la telecopie de point à point de base, et Telecopie Plus, service amélioré qui simpile la telecopie à des adresses multiples tout en permettant d'éparagner temps et ressources. Une autre nouveauté, Tele56, est un service amélioré de communication de données qui transmet à une vitesse de 56 kilobits par seconde et est compatible avec diverses applications, telles que la videoconférence et le téléc<sup>o</sup>-travail. L'utilisation des services Telefax et Tele56 peut être inscrite séparément sur une ligne.

INTERURBAINS (SGAI)

SERVICE GOUVERNEMENTAL D'APPELS

catégories que le secteur privé offre directement à la collectivité fédérale. C'est par une telle entente que les abonnées fédérale du téléphone cellulaire peuvent utiliser des fonctions gratuites ainsi qu'utiliser de tarifs réduits et d'une facturation directe au client par le fournisseur. LATG effectue ces négociations sans frais pour les clients dans le cadre de ce service à valeur ajoutée.

En 1992-1993, LATG a lancé la facturation mensuelle pour les abonnées SLP à qui elle envoie des factures. Ce nouveau système est plus rapide, car les factures sont fondées sur les données réelles du mois précédent, ce qui améliore leur exactitude et la compréhension des clients. LATG a également annoncé la mise en place d'un service de téléphonie mobile (GSM) en partenariat avec la compagnie de télécommunications mobiles (MTS). Ce service permet aux clients de faire des appels et des messages SMS à tout moment et partout dans le pays.

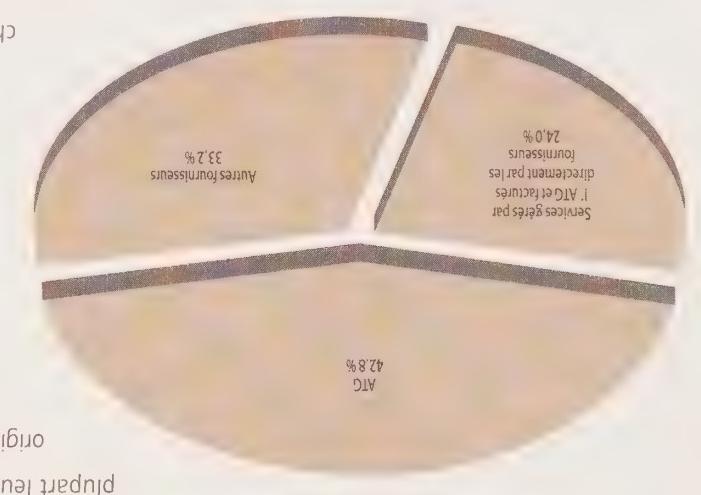
Le Service Gouvernemental d'appels interurbains, le réseau privé le plus important au Canada, fournit des services Internet au Canada, mais il n'a pas de filiale dans les provinces. Les deux sociétés ont été créées pour répondre à la demande croissante de services de téléphonie mobile et de données dans les régions rurales et éloignées.

Le Service Gouvernemental d'appels interurbains (SGAI) a été créé en 1993 pour répondre à la demande croissante de services de téléphonie mobile et de données dans les régions rurales et éloignées. Il a été fondé par la compagnie de télécommunications mobiles (MTS) et la compagnie de télécommunications (Rogers). Le SGAI offre des services de téléphonie mobile et de données à des tarifs compétitifs et à la qualité de service élevée. Il a également développé un service de messagerie électronique (Email) et de transmission de données.

Le SGAI a été créé pour répondre à la demande croissante de services de téléphonie mobile et de données dans les régions rurales et éloignées. Il a été fondé par la compagnie de télécommunications mobiles (MTS) et la compagnie de télécommunications (Rogers). Le SGAI offre des services de téléphonie mobile et de données à des tarifs compétitifs et à la qualité de service élevée. Il a également développé un service de messagerie électronique (Email) et de transmission de données.



Part du Magistère de l'ATC



Bien qu'elle se soit accaparé les deux tiers du marché des télécommunications du gouvernement en 1992-1993, l'ATG ne s'est pas assise sur ses lauriers; elle est toujours à la recherche de moyens innovateurs pour mieux servir ses clients. Elle a donc lancé une initiative tout à fait originale, la formation de groupes de discussion composés d'usagers. Cette initiative est conforme au principe de collégialité préconisé par l'Agence, selon lequel les clients ne font pas qu'acheter des produits, mais sont des partenaires qui donnent des conseils dont on tient compte pour améliorer et l'élaboration de services.

En devenant plus réceptive aux besoins des clients, l'ATG a pu ajouter de la valeur à ses services traditionnelles et à des services nouveaux et intéressants. Voici ci-dessous une vue d'ensemble des réalisations de l'Agence au cours de l'année dernière, qui illustre l'importance que nous accordons à l'excellence.

LES SERVICES LOCALS PARTAGÉS DE l'ATG, qui compètent plus de 275 000 usagers, sont ceux que nos clients connaît le mieux. Les SLP comprennent les services télépho-niques locaux et cellulaires, la gestion des installations, le soutien administratif et à certaines emplacements, l'audiomé-sie, la gestion de traitement des commandes et d'inventaire qui aide les clients à contrôler leur leurs systèmes téléphoniques en donnant des renseignements complets, et à gérer leurs systèmes de la même manière que les autres systèmes de la compagnie. La gamme des SLP comprend le service gouvernemental de gestion des services locaux (SGRU), système automa-tisé de traitement des commandes et de demande. La création de la banque de données du SGRU a commencé en 1992-1993, avec la saisie de renseigne-ments portant sur plus de 40 000 lignes. Une fois l'implantation du système ache-vée cette année, la banque contenira des données sur 55 réseaux affiliés et plus de 200 000 lignes.

En plus de fournir des services partagés aux ministères, l'Agence négocie au nom de ses clients des tarifs réduits pour les services locaux de télécomuni-cation les services locaux de télécomuni-cation au nom de ses clients, l'Agence négocie

LES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATG : DES SOLUTIONS DYNAMIQUES



## UN DÉFI À RÉLEVER EN PERMANENCE

L'architecte en chef de ce système, qui est fondé sur la norme X.400 recommandée mondialement, permet non seulement l'interconnection de différents systèmes de messagerie ministériels mais également l'implantation future de l'échange électronique des données ministériels au racordement permanent des systèmes ministériels de messagerie électronique.

Le GTM a été mis à l'essai et on a traité à l'EED à l'échelle du gouvernement en tant qu'application «superposée» du GTM comprendant, en 1993-1994, la mise en œuvre d'un annuaire électronique de projets-pilotes auxquels participent l'Agence, Approuvissements et Services Canada (tous deux faisant partie de Services gouvernementaux et ministériels) et Revenu Canada — ministère canadien chargé de la collecte et de la distribution de revenus et de la gestion de programmes sociaux.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche. Les usagers de la messagerie électronique doivent être en mesure de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche. Les usagers de la messagerie électronique doivent être en mesure de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche. Les usagers de la messagerie électronique doivent être en mesure de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.

Le succès de l'application futurisée dépendra de l'adéquation entre les deux systèmes ministériels de messagerie électronique et l'application permanente. L'application permanente devra être capable de faire face à l'augmentation de l'activité électronique dans le secteur public et privée et de répondre aux besoins de l'industrie et de la recherche.



LAN DERNIER, IATG a lancé en collaboration avec les ministères-clients plusieurs initiatives visant à favoriser l'élaboration du volet matériel du réseau de l'avenir : Afin d'éviter de nouvelles techniques uniques de transmission permettant l'exploitation d'un réseau à grande vitesse et d'applications multimédias, l'Agence, de concert avec Newbridge et Unitel, a entrepris la planification d'un projet- pilote pour étudier la faisabilité de la transmission rapide de paquets par le relais de trames. Il suffit d'utiliser une nouvelle méthode de regroupement des données.

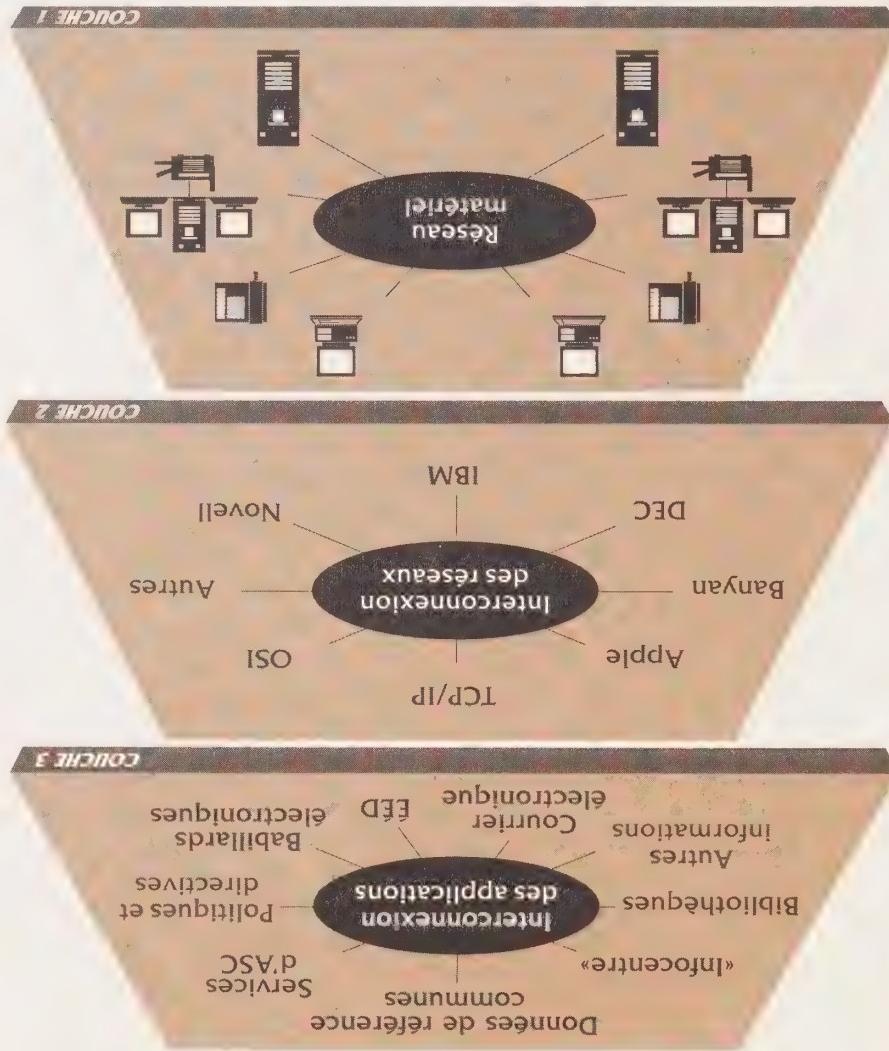
LA COUCHE DU RÉSEAU MATERIEL

l'interieur du réseau afin de permettre à du matériel et à des sous-réseaux normalisés incompatibles de communiquer entre eux. La **couche d'interconnexion des applications** règle les problèmes d'incompatibilité des applications exclusives, polymorphes ou logiciels de courrier électronique distincts.

Cette approche se distingue par sa capacité de traiter séparément les questions relatives aux trois couches. De cette façon, la mise au point de chaque couche n'est pratiquement pas touchée par les questions relatives aux autres couches qui sont pratiquement toutes couplées.



La couche d'interconnexion des réseaux permettra de recourir à tous les types d'équipement de terminal pour assurer la connectivité entre les applications aux diverses couches et le système de gestion.





Luis Rodriguez Rosello, représentant de la Commission des Communautés européennes,  
lors du Forum de l'Année dernière.

avec des points situés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement, sans égard à la configuration du matériel et incompatibilité qui surgiennent de l'interconnexion des systèmes ouverts et fermés nivéaux du modèle de référence de l'interconnexion des réseaux locaux, les gros ordinateurs et les usagers. La **couche d'interconnexion des réseaux** détermine comment utiliser différents protocoles à

**La couche du réseau matériel** distingue. Les exigences relatives à l'infrastructure ont été définies comme trois couches (OSI), les deux physiques nécessaires entre les lignes et les circuits de transmission et les deux logicielles nécessaires pour assurer la connectivité entre les réseaux locaux, les gros ordinateurs et les usagers. La **couche de transmission** est un réseau qui assure la transmission des informations entre les réseaux locaux, les gros ordinateurs et les usagers. La **couche d'administration** est un réseau qui assure la gestion des réseaux locaux, les gros ordinateurs et les usagers.

Le Forum 1992 du Programme d'architecte des télécommunications a connu le plus de succès et attire au-delà de 450 participants. Une stratégie qui nous orientera dans la bonne direction

selle et rapide. L'universalité dépend des règles que les intervenants sont disposés à respecter. C'est pourquoi il faut adopter une stratégie qui nous orientera dans la



POUR TIRER LE PLUS D'avantages possibles de la technologie de l'information, le gouvernement doit se doter d'une infrastructure de télécommunications universelle et efficace des activités gouvernementales et l'accès des Canadiens aux services de l'administration fédérale.

STRUCTURE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS UNIVERSELLE

## LA STRATÉGIE POUR L'AVENIR

officielle de remerciements pour le rôle joué dans l'établoration et la diffusion de la technologie des télécommunications. Time a fourni des services d'audiomessagerie aux usagers du gouvernement dans la région d'Ottawa-Hull en vertu d'un contrat conclu avec Agence. Après trois ans, l'ATG a examiné sa participation et décidé qu'il serait plus utile de consacrer ses efforts à d'autres priorités. L'Agence a donc mis fin à son service partagé d'audiomessagerie, tout en assurant une transition en douceur pour les clients d'Ottawa-Hull volontaires qui donne maintenant de l'emploi à 25 personnes. Les employés de Time ont catalysé pour la création de ces emplois dans le secteur privé et souligné que cette réalisation a été possible sans finance-ment public important.

Le succès de l'ATG est fondé tant sur la fierté que sur le professionnalisme des employés et s'exprime par l'esprit d'innovation qui lie les moteurs.

AU PRINTEMS DERNIER, le Programme d'architecte des télécommunications d'Agence a été mis en nomination pour la Computerworld Smithsonian Award, l'un des prix les plus prestigieux accordés dans l'industrie de l'information. Ce concours est décrété comme «une recherche de personnesnaliés exceptionnelles» et vise à mettre en lumière des projets où la technologie de l'information a constitué un moteur de changement» dans l'institut de la société. Ce prix est partagé entre le Smithsonian Institute et la Computerworld, bulletin de premier plan dans le domaine de la technologie de l'information. La nomination de l'ATG est particulièrement remarquable du fait qu'il s'agit d'une autre candidature canadienne qui n'a pas été nommée. Seule la représentante du secteur public canadien.

AGENCE A été nommée à l'Agence une entreprise canadienne qui n'a pas été nommée. Seule la représentante du secteur public canadien.

## PRIX ET RÉALISATION

au point d'annuitaires électroniques. Du côté du secteur privé, l'Agence cible l'institut de Market Driven Quality de l'Université de Toronto se sont ralliés pour mettre en oeuvre la gestion de la qualité totale à l'ATG.

## **ATG PRÉCHE D'EXEMPLE**

Susan Goulas, analyste des télécom-munications de l'ATG travaillait dans la région de l'Ontario et bénévoile au service d'écoute téléphonique des New Hope Community Services, a mis à profit ses aptitudes en télécommunications pour mettre en place un système permettant d'acheminer les appels vers le domicile des bénévoles afin que ceux qui travaillent de nuit puissent dormir en attendant l'appel d'une personne en difficulté. Comme l'ATG travaille au service de leur communauté, dont les talents contribuent au mieux-être physique, mental et social de la population, elle a été nommée membre du comité consultatif sur l'éducation spéciale du Erinwood Treatment Centre d'Oakville et du Finnmark Treatment Centre d'Oakville et spécialement chargée de préparer une exposition régionale de l'ATG, dépend des unités d'éducation. Sa connaissance de l'enseignement spécial et de l'éducation des enfants handicapés en matière d'éducation a aidé dans son travail, où elle est à constituer une banque de questions sur le matériel de télécommunication nécessaires aux besoins spéciaux des personnes handicapées en matière d'éducation. Donna Ward, autre employée de l'ATG, défend les intérêts des enfants handicapés en matière d'éducation. Sa connaissance de l'enseignement spécial et de l'éducation des enfants handicapés en matière d'éducation a aidé dans son travail, où elle est à constituer une banque de questions sur le matériel de télécommunication nécessaires aux besoins spéciaux des personnes handicapées en matière d'éducation.

## ALLIANCES STRATEGIQUES

Le droit à l'oubli est une demande de suppression d'un système d'informations personnelles dans lequel l'individu n'a plus d'intérêt. Il s'agit d'une demande de suppression de l'information personnelle dans les systèmes d'informations et de communication.

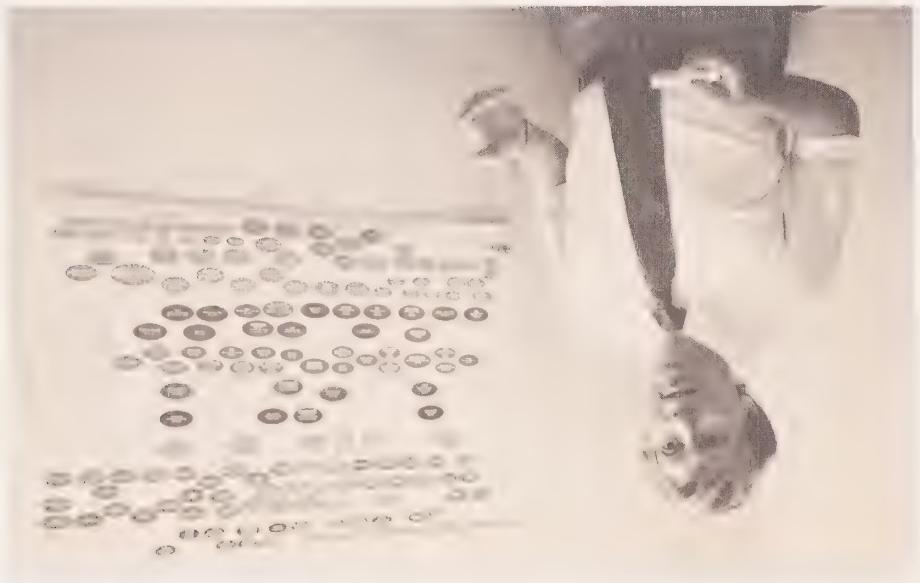
LE PERSONNEL DE L'ATG : AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ

l'Ontario, Terri Jessswain (assis à gauche). Compagnie de leur collégue de la région de Benney, Don Walker (debout) et Dilu Kalsi en adaptes du récitatif à l'unisson, Donna Bennett, Terri Jessswain (assis à gauche).



Bruce Catley et ses collègues de l'ATG ont contribué à l'élaboration de normes nationales et internationales en matière de télécommunications.

## UN PROFESSIONNALISME HORS PAIR



LA PARTICIPATION d'Architecte et Développeur en informatique à l'établissement de normes nationales et internationales en matière de télécommunications.

LA PARTICIPATION d'Architecte et Développeur en informatique à l'établissement de normes nationales et internationales en matière de télécommunications.

Bruce Catley et ses collègues de l'ATG ont contribué à l'élaboration de normes nationales et internationales en matière de télécommunications.

La présence sociale de l'ATG se fait également ressentir au sein de la jeunesse. L'Agence permet à des élèves du secondaire et à des étudiants de l'expérience de travail, notamment par le biais du programme d'éducation coopérative et des contrats offerts à de nouvelles diplômés des universités. Environ 80 % des employés de la région de l'Ontario ont suivi le programme de placement coopératif offert conjointement par l'ATG et le collège Sheridan, et l'Agence offre à des étudiants la possibilité d'anciens étudiants dudit programme de formation de 28 ans, les abonnés sont permuteant l'acheminement des appels entre deux opérateurs, John Da Pra, de l'ATG, a collaboré étroitement avec la compagnie de téléphone locale pour accélérer son calendrier de modernisation afin de fournir à un nouveau bureau d'Anchiers combattants les lignes entre les deux pays.

EN JUIN DERNIER, les 6 000 abonnés du téléphone de Kirkland Lake sont entrés dans l'ère des communications numériques, grâce, en partie, aux efforts de l'Agence et de Kirkland Lake. Au total pas à pas vieux de 28 ans, les abonnés sont maintenant desservis par un nouvel auto-maintenant desservis par un autre fournisseur de téléphonie de la région de Saguenay. Autrefois reliés à un central pas à pas à l'ATG, les clients de l'agence sont maintenant desservis par une équipe de techniciens qui ont suivi le programme de formation de 28 ans, les abonnés sont permuteant l'acheminement des appels entre deux opérateurs, John Da Pra, de l'ATG, a collaboré étroitement avec la compagnie de téléphone locale pour accélérer son calendrier de modernisation afin de fournir à un nouveau bureau d'Anchiers combattants les lignes entre les deux pays.

**UNE SOLIDE PRÉSENCE SOCIALE**

Cette équipe, la première de son genre dans la fonction publique canadienne, est fondée sur une structure point de contact unique aux clients de l'ATG. Autrefois, les clients devaient composer leur nom dans l'Agence et obtenir une confirmation sur tous les services recommandés. Aujourd'hui, chaque client est servi par un gestionnaire des compétences; aujourd'hui, l'Agence est soutenu par une équipe de gestion des produits. Les collègues de l'Agence sont responsables de tous les services recommandés et de tous leurs efforts.

La présence sociale de l'ATG se fait également ressentir au sein de la jeunesse. L'Agence permet à des élèves du secondaire et à des étudiants de l'expérience de travail, notamment par le biais du programme d'éducation coopérative et des contrats offerts à de nouvelles diplômés des universités. Environ 80 % des employés de la région de l'Ontario ont suivi le programme de placement coopératif offert conjointement par l'ATG et le collège Sheridan, et l'Agence offre à des étudiants la possibilité d'anciens étudiants dudit programme de formation de 28 ans, les abonnés sont permuteant l'acheminement des appels entre deux opérateurs, John Da Pra, de l'ATG, a collaboré étroitement avec la compagnie de téléphone locale pour accélérer son calendrier de modernisation afin de fournir à un nouveau bureau d'Anchiers combattants les lignes entre les deux pays.

L'INNOVATION À L'OEUVRE

UNE CULTURE DE QUALITÉ

**LAN DERNIERE**, les travaux de l'ATG ont été  
empreints du souci d'améliorer continuellement la satisfaction de la clientèle,

À la fin de l'exercice financier, l'Agence avait mis en place tous les outils et structures nécessaires pour entreprendre l'implantation intégrale de la GQT. Elle a notamment constitué un comité directeur de la qualité totale rattaché à la haute direction de l'ATG, une équipe de la qualité totale composée de membres provenant de toutes les directions et régions de l'ATG, et huit groupes d'amélioration des processus chargés d'évaluer les processus de l'Agence. Nos collègues et clients du gouvernement bénéficient nos activités avec un vif intérêt.

comme en témoigne l'engagement de la Agence à l'égard de la gestion de la qualité totale (GQT). Selon l'ATG, la GQT reflète une culture organisationnelle fondée sur le fait que le client est supérieur et mérite un service exceptionnel; que tous les employés, y compris ceux qui ne sont pas aux premiers rangs, ont un rôle important à jouer dans la réalisation de cette mission.



DES SERVICES BIEN ADAPTE'S

A la fois artiste de talent et d'ingénierie, Anne Philpot de l'ATG a remporté le Prix public lors du concours artistique du Ministre. Dans le but de mettre en œuvre des initia-  
tives semblables dans leurs propres ministé-  
ries, les deux partenaires ont mis en place



Des membres du PSLCN provenant du CCG, de l'ATC discutent avec Gordon Parker (Régime de pensions du Canada), Fred Rayner (GRCC), Keith Chang (ministre des Communautés) et Leslie Redman Musee canadien des civilisations), qui représentent certains groupes d'usagers ayant participé aux essais du réseau.

## SURMONTE LES OBSTACLES DE LA DISTANCE ET DU GOUT



Il s'interesse d'érence, qui permet de déplacement et d'arrivée, ainsi qu'à la qualité radiodiffusée et à la transmettre des informations aux oureux afin d'améliorer le montage et de la production. Nous cherchons toujours avec moins, à nous en sortir avec moyens d'y arriver.

de ses clients. Elle permet une réduction de 45 % sur les appels interurbains effectués vers les endroits où ne sont pas reliés au réseau gouvernemental. En outre, la Société peut réaliser des économies de plus de 50 % grâce à l'utilisation du service géré par le GAGI.

À Toronto, la SRC a emmenagé dans ses nouvelles locaux et converti ses lignes téléphoniques au tarif préférentiel. Les nouveaux locaux et converti ses lignes téléphoniques au tarif préférentiel

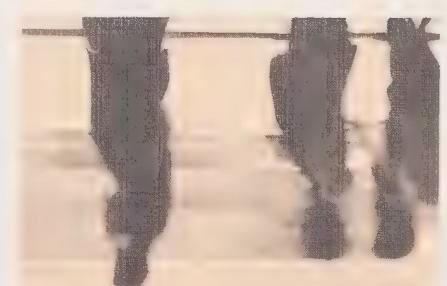
Dans l'avenir, monsieur Biddell croit que la demande de services de télécumulacations continuera d'augmenter à la SRC en raison de l'accélération du travail qu'engendre la concurrence et des programmes de contraintes budgétaires qui affectent les dépenses publiques. Il s'intéresse donc à la vidéocon-férence, qui permet de réduire les frais de déplacement et d'améliorer la productivité, ainsi qu'aux services vidéo de qualité radiodiffusion permettant de transmettre des émissions entre les bureaux afin d'améliorer l'efficacité du montage et de la production.

« Nous cherchons toujours à faire affaires avec moins, ajoute-t-il, et l'ATG nous suggère constamment de nouvelles

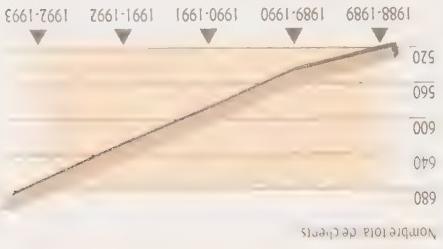
**L'ATC AIDE LA SRC** à soutenir la concurrence



Randy Patrick, ATG,  
Michael Bidder, Société  
régionale de l'Ontario et  
Radio-Canada.



ACCROISSEMENT DE L'UTILISATION  
DES SERVICES DE L'ATG



Le nombre total d'abonnés aux produits et services de l'ATG ne cesse d'augmenter, ce qui reflète la satisfaction de nos clients à l'égard de notre démarche visant à assurer la rentabilité et la valeur ajoutée.

Don Ort, Approvisonnements et Services, avec Marcel Lachance et Jacques Adams-Robehnymer de l'ATC.



D'«ACCÈS DES CLIENTS»  
IMPLANTÉ UN RÉSEAU  
OVISSONNEMENTS ET SER

ASC acquiert ainsi les connaissances et l'expérience nécessaires pour planifier l'implantation d'un réseau de pointe et élaborer un modèle pour le gouvernement de l'avenir.

De son côté, l'Agence obtient un réseau évolué des maitrenants, tout en offrant un banc d'essai pour le nouveau service commun d'interconnexion de résseau de l'ATG, mis au point à l'intérieur du reste de la collectivité gouvernée.

Nos deux services travaillent ensemble pour une excellente moyenn de bâtrir étroite collaboration, affirme Mgr Siével

Orr. C'est un excellent moyen de bâtir l'avenir.»

tion de chèques et le contrôle financier, seront offerts au personnel d'autres ministères d'ici 1996. Ainsi, les clients d'ASC pourront gérer leur feuille de paie et acheter des biens et services par l'entremise de leur ordinateur personnel.

Pour atteindre ses objectifs, ASC s'est tournée vers l'ATG. Le ministère avait besoin de l'expertise de l'Agence pour établir l'interconnexion, ce qui constitue un rôle majeur du Programme d'architecte des télécommunications de faire dans un contexte économique difficile, souligne monsieur Orr.

« Nous avons plutôt conclu une alliance stratégique dont les deux organismes peuvent profiter. »

Le ministère a été la connexion long terme visant à assurer la liaison entre ASC, ses ministères-clients et les fournisseurs du secteur privé en tant qu'outils de productivité pour les entreprises de réseaux locaux en tant que fournisseurs du secteur privé à la mise en œuvre de stratégies pour la réduction des coûts.

Sur le plan stratégique, « Selon monsieur Orr, l'accès facile et de haute qualité à un éventail de services d'ASC, notamment les achats, la production de chèques et le contrôle financier, seraient offerts au personnel d'autres ministères d'ici 1996. Ainsi, les clients d'ASC pourront gérer leur feuille de paie et acheter des biens et services par l'entremise de leur ordinateur personnel.

ASC a adopté cet objectif d'accès-si-possible en réponse aux pressions croissantes qui poussent le ministère à améliorer ses services tout en réduisant ses coûts. La première étape de ce projet a long terme visait à assurer la connexion fournisseurs du secteur privé à être la mise en oeuvre de reseaux locaux en tant que outils de productivité pour les entre ASC, ses ministères-clients et les fournisseurs du secteur privé à être la mise en oeuvre de reseaux locaux en tant que outils de productivité pour les



Le Centre de données de la GRC,  
dépositaire des bandes de données  
centralisées de la GRC.

«En passant par l'ATG, nous avons pu  
obtenir les tarifs avantagés et la sou-  
cience que nous avions besoin.»

«Il suffit tout en leur pouvoir pour  
réduire les coûts le plus possible. Je ne  
crois pas que nous aurions pu y arriver  
sans eux.»

Monsieur Haggerman en convient :

Tim Smith, gestionnaire des  
comptes à l'ATG, estime que l'Agence se  
s'efforce de faire en sorte que son service  
distingue parce qu'elle peut toujours  
répondre aux besoins de ses clients.  
Il suffit tout en leur pouvoir pour  
réduire les coûts le plus possible. Je ne  
crois pas que nous aurions pu y arriver  
sans eux.»

La GRC, un organisme important  
doté d'un groupe solide d'employés  
opérationsnelles et techniques, dispose des  
compétences nécessaires pour élaborer  
des systèmes ainsi qu'évaluer les services  
de télécommunications et reconnaître  
ceux qui représentent une bonne affaire  
soit rentable pour le client.

La GRC a pu éviter de dévier signes des

contrats à long terme pour l'ATG,  
à la GRC. En outre, en traitant avec l'ATG,  
ouverture d'antenne (TPO) et les loués  
volume, achète les terminaux à très petite  
seur un tarif dégressif en fonction du  
seulement de la GRC.

«Grâce à ce service, nous avons pu  
réduire d'environ la moitié les frais que  
nous assumions avant de faire appel à  
l'ATG.»

Pour répondre aux besoins de son  
client, l'Agence a négocié avec le fournisseur  
de 50 postes satellite reliés au RGTs, ce qui  
permet maintenant faire son travail plus  
rapidement et plus efficacement que  
jamais grâce au Réseau gouvernemental  
de télécommunications par satellite

La GENDARMERIE ROYALE DU CANADA (GRC)  
peut maintenant faire son travail plus  
économiser que la GRC a décidé de recou-  
rir au RGTs. «Il est très coûteux d'installer  
des lignes de communication dans le  
Nord du pays», souligne Al Haggerman,  
responsable de la sous-direction du ré-  
seau et des installations de la GRC.

Cependant, c'est avant tout pour

«Grâce à ce service, nous avons pu  
réduire d'environ la moitié les frais que  
nous assumions avant de faire appel à  
l'ATG.»

La GRC a remplacé plusieurs de ses  
lignes terrestres de télécommunications  
par satellites reliés au RGTs, ce qui  
permet maintenant faire son travail plus  
rapidement et plus efficacement que  
jamais grâce au Réseau gouvernemental  
de télécommunications par satellite

## COMMUNICATION PAR SATELLITE

### GRÂCE À UN RÉSEAU DE LA GRC GAGNE EN EFFICACITÉ

Tim Smith, ATG, et Al Haggerman,  
Gendarmerie royale du Canada.

## ÉTABLIR LE LIEN : LES CLIENTS DE L'ATG



**MESSAGE DU PRÉSIDENT, CONSEIL EXÉCUTIF SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES**



Phil McLellan



## MESSAGE DU VICE-PRESIDENT, MARKETING

Roger Bason



d'abord tout dont nous avons besoin pour améliorer les services à la population. La messagerie et le commerce électroniques sont implantées à l'échelle du gouvernement, ce qui ouvre la voie à l'efficacité opérationnelle et à l'amélioration des défis nous attendent sur la scène fédérale, notamment la coordination des actions entre les services du gouvernement et avec le public. Les nouvelles technologies nous permettent de soutenir le renouvellement de la fonction publique et d'établir une autre route électronique pour une communication transparente entre les services du gouvernement et avec le public.

Dan Sum



## MESSAGE DU VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE ET DEVELOPPEMENT

Dan Sum marge d'exploitation de l'ATG d'ici cinq ans. Parmi nos projets, on compte la vidéoconférence, la télécopie améliorée, les réseaux métropolitains à fibres

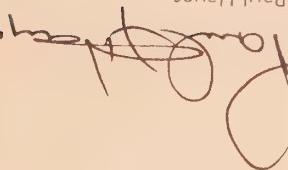
Notre objectif au chapitre de l'élaboration des services est très précis : veiller à ce que la mise en point de nouveaux services représente 40 % de la marge d'exploitation de l'ATG ici dans. Parmi nos projets, on compte la vidéoconference, la télécopie améliorée, les réseaux métropolitains à fibres

UNE AUTRE ANNÉE ENRICHISSANTE VIENIT DE SE TERMINER SUR LE PLAN DE L'ELABORATION D'UNE INFRASTRUCTURE COMMUNE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE SERVICES CONNEXES AINSI QU'AU NIVEAU DE L'ÉVOLUTION DE L'ARCHITECTURE DE TYPE RÉSEAU D'ENTREPRISE. TANT LES MINISTÈRES QUE L'INDUSTRIE ONT TRÈS PROFITÉ DES MÉTIERS À NOS CLIENTS DE NOS APPUYER NATIONNAUX À NOS REALISATIONS. NOUS SOMMES RECONNUS DANS LEURS DOMAINES D'ACTIVITÉS. De plus, nous sommes reconnaissants à nos clients de nous appuyer alors que nous cherchons à améliorer les objectifs du Programme d'architecte des télécommunications. De plus, nous connaissons avec satisfaction que nos efforts mutuels nous ont valu d'être reconnus par nos collègues à l'étranger.

L'INTERCONNESSION DES APPLICATIONS RÉPARTIES DANS UN ENVIRONNEMENT MULTIFONCTIONNEL EST UN FACTEUR ESSENTIEL POUR FOURNIR DES SERVICES DE FAIBLE RETARDE EN PLACE LE RÉSEAU INTEGRÉ ET TRANS-

mesurables sont essentielles pour obtenir un sentiment de fierté. Je suis convaincu que ce cycle d'efficacité organisationnelle s'entretenant lui-même et que le secteur public est sur le point de changer. Au lieu de donner des excuses et de se mettre sur la défensive, il sera fier des services dont il est responsable et évaluera son rendement en fonction des prévisions.

Paul Hayes



que le fait que l'interlocuteur s'attend, selon moi, à une réponse défavorable. Mon point de vue sur le sujet a évolué depuis ma participation récente à un forum pour cadres supérieurs portant sur la restructuration des services au public et de la fonction publique elle-même. Les questions associées à la gestion du changement ainsi qu'à la recherche de possibilités commerciales dans un contexte difficile se posent dans un Canada, mais aussi à l'échelle mondiale.

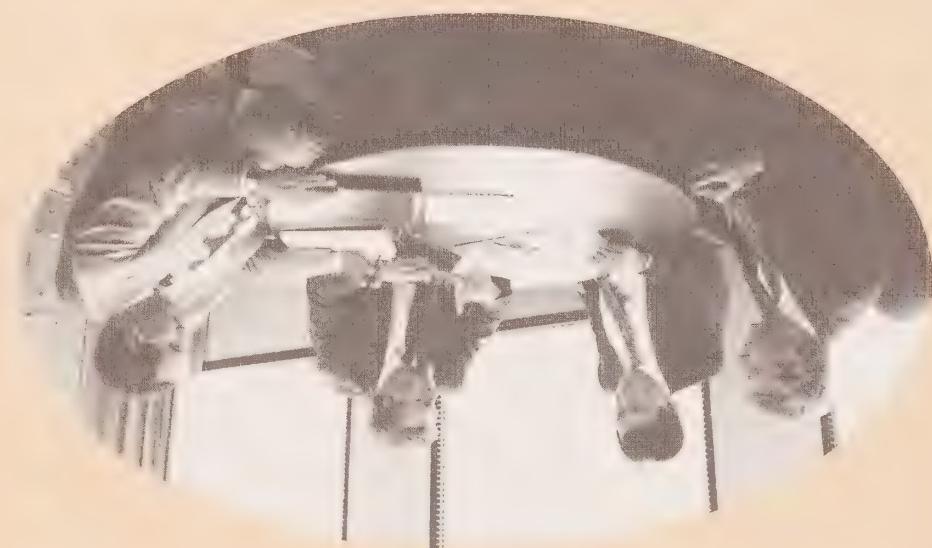
J'ai remarqué que les différences les plus marquantes entre les secteurs public et privé sont la fierté et la planification stratégique. La confiance et la créativité stimule la créativité; la créativité nécessite la prise de risques; la prise de risques exige de la planification. La planification permet la responsabilité; la responsabilité débouche sur des réalisations, et ces réalisations, à leur tour, engendrent un sentiment de fierté.

Ceux avec qui j'ai le plaisir de travailler à l'ATG ne doivent donc pas s'étonner du fait que je me soucie particulièrement de la planification. L'établissement et la réalisation d'objectifs privés? Elle en dit long, mais pas autant qu'aucunement se compare-t-il au secteur entendu, est la suivante : «Comment le fonctionnement des cadres. La question, bien entendu, est la suivante : «Comment le fonctionnement du programme de permute-suis joint à l'Agence en octobre 1992 par une pose le plus souvent depuis que l'on chance de répondre à la question que l'on LE RAPPORT ANNUEL de l'ATG me donne la

gouvernement se compare-t-il au secteur entendu, est la suivante : «Comment le fonctionnement des cadres. La question, bien entendu, est la suivante : «Comment le fonctionnement du programme de permute-suis joint à l'Agence en octobre 1992 par une pose le plus souvent depuis que l'on chance de répondre à la question que l'on LE RAPPORT ANNUEL de l'ATG me donne la

## GESTION INTEGREE

### MESSAGE DU VICE-PRESIDENT,



L'EQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION : PAVER LA VOIE

La connectivité panquébécoise telle que le  
sous-comité du Comité consultatif supé-  
mentaire, que des intervenants tels que le  
chapitre des services de télécommunications en 1992-1993.

Gouvernemental de traitement des messages par  
messageries électroniques partout au pays et  
courrier électronique partout au pays et  
maintenant envoyer des messages par  
messageries [SGTM], les fonctionnaires peuvent  
gouvernemental de traitement des mes-  
sages importants. Au moyen du Service  
autre domaine où nous avons réalisé des  
deux dernières années priorité, constitue un  
de l'information [SGI] et le CETG consi-  
stent comme une priorité, pour la gestion  
sous-comité du Conseil du Trésor sur la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les télécommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les télécommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les télécommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,

je suis très heureux du fait que l'an  
dernier, l'ATG ait pu jouer un rôle essen-  
tiel au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les télécommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les télécommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les télécommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les télécommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,

Parmi les services intéressants que  
nous avons lancés l'an dernier, on compte  
des avantages à des tarifs  
gammes de services efficaces à des tarifs  
le Service gouvernemental de Vidéo-  
conférence. La Vidéoconférence peut  
vraiment permettre d'améliorer l'effica-  
cité du gouvernement et de réduire de  
manière importante les frais de déplace-  
ment. Nos autres nouveaux produits  
comptent également la téléconférence audio  
et Internet numériquement deux produits  
améliorés pour la télécopie et un service  
dans le monde entier, quel que soit le  
système de messagerie qu'ils utilisent.  
Pour permettre à nos clients de  
commuter de transmission de données.

René Guindon



René Guindon  
Président  
Agence des télécommunications  
gouvernementales

Canada.  
gouvernement et la population du  
la technologie de l'information pour le  
possibilités des telecommunications et de  
l'expérience dans le but d'exploiter les  
nouvelles normes  
pour établir de nouvelles normes  
Grâce à leurs efforts, l'ATG contin-  
aujourd'hui est dans les années à venir.  
but de bien servir les Canadiens,  
publique efficace et rationalisée dans le  
congolais et bâtiennent la voie de  
vision, leur coopération et leur confiance,  
des hommes et des femmes qui, par leur  
rapport à nos clients et à nos employés,  
il me fait plaisir de décliner le présent  
évident. En tant que président de l'ATG,  
apparaît chaque année de plus en plus  
telle et de notre démarche collégiale

succès de notre orientation vers la clien-  
tèle  
L'Agence est sur la bonne voie. Le  
cadre des activités du gouvernement.  
que les dirigeants privés soient respectés dans  
clients et fournisseurs pour veiller à ce  
nos communications collaborer avec nos  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les telecommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les telecommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les telecommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
la vie privée dans les telecommunications,  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,  
telle au sein du gouvernement dans la mise  
en œuvre des principes de protection des  
énoncés par le ministre des Communications,

## **BILAN DE L'EXERCICE ÉCOULE... MESSAGE DU PRÉSIDENT**

sur les télécommunications gouvernementales (CETG) et le Groupe consultatif des télécommunications (GCT), qui ont joué un rôle actif dans l'orientation des services et des activités reliées au programme d'architecture. Nous avons également créé de nouvelles équipes de gestion des compétences afin de mieux répondre aux besoins des clients et formé des groupes de discussion pour nous aider à mieux comprendre nos clients.

Notre orientation vers la clientèle s'est manifestée en 1992 par l'une des initiatives les plus importantes de l'Agence, l'adoption de la gestion de la qualité totale (GQT) visant à assurer l'amélioration continue de nos principaux processus. Le personnel de tous les paliers de l'ATG a participé à des séances d'information sur la GQT. En outre, nous avons initié une équipe intersectorielle de GQT, nous avons demandé aux employés de nous suggerer des améliorations à apporter et nous avons chargé des groupes d'étude de mettre en œuvre des solutions originales. Je suis donc fier d'affirmer que l'ATG compte parmi les chefs de file pour ce qui est de la mise en place d'une véritable culture de la GQT au sein de la fonction publique.

En ce qui concerne les produits et services de la fonction publique, l'ATG a continué de servir de catalyseur du renouveau de la fonction publique en fournissant à ses clients une gamme de services renouvelée de la fonction publique.

6



## TABLE DES MATIÈRES

Au service du gouvernement fédéral à travers le Canada

Revue financière

Les produits et services de l'ATG : des solutions dynamiques

La stratégie pour l'avenir

L'innovation à l'œuvre

Établir le lien : les clients de l'ATG

télécommunications gouvernementales

Message du président, Conseil exécutif sur les

L'équipe de la haute direction : pavrer la voie

Bilan de l'exercice écoulé... Message du président

Ce papier contient 50 % de fibres recyclées, dont 10 à 30 % postconsommation.

Conception graphique : Penntafolio inc.

Ministre d'Apprentissage et Services Canada 1993 ■ No. du catalogue CO-35-18/1993 ■ ISBN 0-662-59736

**Notes :** Dans le présent texte, toute désignation au masculin s'entend également du féminin.

arrête-plan illustrant l'interconnexion et la nature mondiale des télécommunications.

**Exécution de la page couverture :** L'ATG est un organisme tout en page couverte par des gènes nécessaires au mouvement, superposés à un système de coordination et d'accès à l'environnement.

L'Agence des télécommunications gouvernementales est un organisme de service spécial du gouvernement du Canada. Elle adapte les meilleures pratiques employées dans les secteurs public et privé afin de fournir une gamme complète de produits et services de télécommunications et d'information pour aider les citoyens à faire affaires et à communiquer avec le gouvernement. L'Agence des télécommunications gouvernementales est dirigée par cinq bureaux régionaux à Montréal, Toronto, Vancouver et Ottawa-Hull, et entremise de bureaux de district dirigés par cinq bureaux régionaux à Montréal, Toronto, Vancouver et Ottawa-Hull.

PROFIL

Notre mission consiste à offrir des produits et services de télécommunications et d'information au gouvernement pour qu'il puisse desservir efficacement les Canadiens.

Canada

R A P P O R T   A N N U E L   1 9 9 2 - 1 9 9 3



A G E N C E  
D E S T E L E C O M M U N I C A T I O N S  
GOUVERNEMENTALES

CAI  
CC 80  
- A 56

GOVERNMENT  
TELECOMMUNICATIONS  
AGENCY



ANNUAL REPORT  
1 9 9 3 ■ 1 9 9 4

## TABLE OF CONTENTS    CORPORATE PROFILE

THE CUSTOMER AS VIP:  
AN INTRODUCTION BY PHIL MCLELLAN

1

THE YEAR PAST AND  
THE OPPORTUNITIES AHEAD:  
A MESSAGE FROM RENÉ GUINDON

2

THE YEAR IN REVIEW:  
SENIOR MANAGEMENT REPORTS

4

GTA CUSTOMER PROFILES

8

THE FULCRUM

12

INNOVATION IN ACTION:  
THE TELECOMMUNICATIONS  
ARCHITECT PROGRAM

13

LIVING THE COMMITMENT:  
GTA AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT

17

GTA'S PRODUCTS AND SERVICES:  
TELECOMMUNICATIONS SOLUTIONS FOR THE '90s

18

NETWORK COVERAGE

23

THE PLANNING AND IMPLEMENTATION TEAM:  
SETTING THE COURSE FOR THE FUTURE

24

FINANCIAL REVIEW:  
AUDITORS' REPORT AND FINANCIAL TABLES

25

SERVING THE FEDERAL GOVERNMENT:  
GTIS OFFICES ACROSS CANADA

32

**A**s a Special Operating Agency of the Government of Canada,  
the Government Telecommunications Agency (GTA) adapted  
the best private- and public-sector practices in providing a

comprehensive portfolio of common and customized telecommunications and  
information products and services to  
federal departments and agencies.

Through the Telecommunications  
Architect Program, GTA also planned,  
designed and developed the government's

advanced telecommunications network  
architecture. In June 1993, GTA, along  
with parts of Supply and Services Canada

and Public Works Canada, became founding partners of Government  
Telecommunications and Informatics Services, an organization uniting  
government telecommunications and informatics services functions  
in one enterprise.

### OUR MISSION

TO BRING INFORMATION AND  
TELECOMMUNICATIONS PRODUCTS  
AND SERVICES TO GOVERNMENT FOR  
EFFECTIVE DELIVERY OF SERVICES TO  
CANADIANS.



## THE CUSTOMER AS VIP: AN INTERVIEW WITH PHIL MCLELLAN



Phil McLellan

In the last four years, I have had the pleasure of working closely with the Government Telecommunications Agency as it underwent its transformation to a Special Operating Agency (SOA). During my term as Chair of the Government Telecommunications Council (GTC), I saw how GTA changed its way of doing business, how bureaucratic rigidities gave way to a new, more responsive organization where the customer always comes first.

My most direct experience of the customer coming first was in my role as GTC Chair. Established when GTA became an SOA, the Council was a key component of the Agency's innovative management structure. Representing the largest users of telecommunications services within the federal community, the Council's membership had direct input into the Agency's business activities. Essentially, customers drove GTA. GTC members identified telecommunications priorities and requirements to which the Agency responded in its *Business Plan*, which the Council in turn endorsed. For example, GTC identified the need for enhanced interdepartmental communications, and GTA replied with the introduction of the Government Message Handling Service (GMHS). Before the service's introduction in May of 1993,

electronic mail systems in the federal government often operated in isolation – it was difficult for users to communicate across the barrier of dissimilar technologies. Now, with GMHS, federal electronic mail users can communicate electronically, within and between departments, across Canada and beyond our borders to the larger world.

GTA is one of the founding elements of the recently-established Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS), and I have been named the new organization's Chief Executive Officer. Having seen the positive impact of SOA status, in terms both of customer satisfaction and cost-effectiveness, I am committed to ensuring that the lessons GTA learned will be carried over to GTIS. GTA earned the right to be the telecommunications supplier-of-choice in the federal government by putting the customer first. GTIS will embrace that customer-focused philosophy for the continued benefit of the federal community.

Phil McLellan  
Chief Executive Officer  
Government Telecommunications and Informatics Services



## THE YEAR PAST AND THE OPPORTUNITIES AHEAD: A MESSAGE FROM RENÉ GUINDON

"IN A TIME OF TURBULENCE  
AND CHANGE,  
KNOWLEDGE IS  
POWER."



Over 30 years ago, a noted statesman declared that, "In a time of turbulence and change, knowledge is power". John F. Kennedy's words are even more true today than when he first uttered them. In a maelstrom of change, knowledge is key to success. Knowledge-based and technically-skilled, GTA both produced and was affected by change in the last year. Undaunted, the Agency employed the lessons it learned to the advantage of its colleagues and customers, as they strove to deliver services to Canadians in an environment of ever-shrinking resources and constant change.

The federal community has undergone a remarkable transformation over the past year. Government restructuring has seen both the creation of new departments and the disappearance of others. GTA was not immune to these events, as its telecommunications expertise and Special Operating Agency experience were merged with the informatics excellence of the former departments of Supply and Services Canada and Public Works Canada to form Government Telecommunications and



René Guindon

Informatics Services, a second-generation SOA in which telecommunications and informatics converge to the benefit of the customer and the Canadian public.

Thanks to its SOA experience, the Agency retained its customer focus during this transitional period. The hard-learned disciplines of the marketplace asserted themselves, guaranteeing the uninterrupted delivery and development of cost-effective, efficient and responsive telecommunications products and services like the popular Government Videoconferencing Service (GVS).

In recognition of the skills resident in other organizations, GTA entered into strategic alliances with industry and government to capitalize on both sectors' expertise for the development of responsive new products and services. The results of these collaborations include the largest private router network in Canada, the Government Internetworking Service (GIS), developed in cooperation with Transport Canada and the former Supply and Services Canada, and now offered government-wide. Private-sector suppliers and the Agency worked together on such initiatives as an Electronic Data Interchange

(EDI) trial to test technology which will provide the infrastructure for the re-engineering of government.

The mutually-beneficial relationships between the private sector and the Agency continued to grow in the past year. The purchasing power of the Agency has provided a potent economic stimulus to members of the Canadian telecommunications industry, while at the same time encouraging the industry to work together in new, innovative ways to meet the requirements of the Agency's customers. These collaborative efforts have the added advantage of minimizing risk by sharing it among more partners.

Also crucial to the Agency's successes in this time of change have been the continuous process improvements brought about by the Total Quality Management (TQM) program. It is a testament to TQM's vigour that it has continued to evolve in spite of the untimely loss of Roger Sines, who originally spearheaded TQM within the Agency. Roger's enduring legacy is a program that will help GTIS' employees to manage change effectively in pursuit of service excellence.

The concept of the information highway, promising a future of freely-available knowledge, has seized the public's imagination. This is no less true for those of us in government. The GTIS

digital network, with its connections to other public and private networks, not only serves as a model for the logical development of the highway, it will enable that highway and be part of it. The critical role of GTIS in the establishment of the government-wide electronic information infrastructure was foreshadowed by the Chief Informatics Officer in his *Blueprint for Renewing Government Services Using Information Technology*.

The past year has been one of significant change – yet by harnessing the skills of the Agency's employees, customers and suppliers, we stayed the course. Our responsive and innovative services continue to satisfy customers' requirements for efficiency and cost-effectiveness, providing over \$63 million in savings to the federal community in the last 12 months. As this chapter in GTA's evolution comes to a close, I look to our future in GTIS with confidence, secure in the knowledge that our commitment to quality, service, innovation and collegiality will give our customers the power to succeed in the years to come.

"THE CONCEPT OF THE INFORMATION HIGHWAY... HAS SEIZED THE PUBLIC'S IMAGINATION"



René Guindon  
President, Government Telecommunications Agency  
Chief Operating Officer, Government Telecommunications and Informatics Services

## THE YEAR IN REVIEW: SENIOR MANAGEMENT REPORTS



Roger Bason



Robert Gervais



Paul Hayes



Dan Sum



Nancy Desormeau

### A MESSAGE FROM ROGER BASON VICE-PRESIDENT, MARKETING

Academics have told us that to succeed in a period of rapid change, we must be "focused, fast, flexible and friendly".

The past year was one in which Marketing employees took their business training to heart, and delivered imaginative solutions to customers in record time.

In accordance with Account Plans we have developed in partnership with federal departments and agencies, the team has focused on providing customers with value-added, cost-effective services that are compatible with the solutions we have provided to other members of the government community. We

are particularly proud of our ability to exploit past years' strategic digitization of the GTA network to deliver electronic messaging and videoconferencing services in a timely manner.

Government reorganization mid-year called for flexibility and fast response as plans on the drawing board were revised and pressure mounted for the implementation of an extended messaging capability. Throughout this year of change within government and within GTA/GTIS, I believe that the Marketing team has responded with good humour and friendliness toward customers and suppliers, who have so often partnered with us in the delivery of the right solution at the right time.

## A MESSAGE FROM ROBERT GERVAIS VICE-PRESIDENT, OPERATIONS

Much of the progress in the Operations Branch last year was made behind the scenes in the processes and daily activities associated with the ordering and billing of services. Our ordering systems are now better able to respond to customers' growing demands for service.

**"PROGRESS IS WHAT HAPPENS WHEN IMPOSSIBILITY YIELDS TO NECESSITY."**

*– ARNOLD GLASOW*

As personal computers and related information technology are increasingly part of the day-to-day activities associated with serving the Canadian public, the need for enhanced, faster and more readily-available telecommunications services also grows. A change of government and the restructuring of departments have added yet another dimension to this challenge.

A leaner Public Service creates the need for improved productivity. The pressure to lower expenses resulted in the examination of new and less costly transmission and switching techniques. Reduced personnel and resources have required the enhancement of teleconferencing techniques. As a result, the use of GTA's improved digital audioconferencing and new videoconferencing services has almost doubled since last year.

The commitment to continuous improvement, both in the way we work and in our processes, begun two years ago within the Total Quality Management program, is beginning to show results. The greatest benefits are yet to come.

As usual, the view always seems clearer in the rear-view mirror than it does through the windshield of a vehicle. As we move up the on ramp onto the information highway, Glasow's words serve as a mantra which gives us the courage to increase our speed.



## A MESSAGE FROM PAUL HAYES VICE-PRESIDENT, CORPORATE MANAGEMENT

Congratulations! In an era when "change management" is a household phrase, GTA, in cooperation with its customers, suppliers and advisory stakeholders, has passed a critical test in its fourth year as a Special Operating Agency.

We began the year by responding to significant long-distance rate reductions within the Canadian market and closed it anticipating further dramatic changes within the industry. During a year which also included radical restructuring in many government organizations as well as our own, I would suggest



that our financial performance validates our change management strategies. In part, that performance is attributable to GTA's appreciation of the disciplines of planning and analysis.

Industry intelligence, technical competence, astute planning skills, understanding our customers' needs, and above all *doing what we said we would do*, demand a responsive, change-ready team spirit.

In the high-stakes/high-risk business of telecommunications and informatics, effective planning and analysis are increasingly critical. These skills will serve GTIS as it partici-

pates in building the information highway and as it works with the new participants and exploits the new service offerings that the highway will attract.

While we are proud of our achievements, we have not forgotten that our success is best measured in the eyes of our customers. Their cooperation, patience and loyalty have been earned through Total Quality Management principles of customer service and operational efficiency, which remain at the forefront of our business planning processes. Those principles have served us well in the past and will underlie our future strengths.

## A MESSAGE FROM DAN SUM VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE AND DEVELOPMENT

The Government Telecommunications Agency's last *Annual Report* represents a milestone in the evolution of telecommunications in the federal government. I therefore contemplate our progress to date with some sentiment.

I am particularly gratified by the coming of age of the Telecommunications Architect Program. The role of the emerging Government Enterprise Network as a key contributor to departmental and government-wide business renewal is recognized in the *Blueprint* of the Chief Informatics Officer (CIO). The Network is, in fact, now well enough advanced to support the activities defined in the CIO's plan.

On the product development side, GTA successfully began delivering internetworking services to customers in the past year, while the Government Message Handling Service has achieved overwhelming acceptance by the federal community. We are finalizing plans for the introduction of Fibre-optic, Electronic Directory, Enhanced Facsimile, Mobile Satellite, Information Access and Broadband Switched services. These and other new services evolving from state-of-the-art technology will mark the beginning of the next generation of GTIS-provided common telecommunications services – the federal government's lane on the Canadian information highway.

As we evolve into an integrated telecommunications and informatics service provider, we will explore exciting new vistas. I anticipate that, as in the past, our ventures will succeed through coordinated vision and effort.

**A MESSAGE FROM NANCY DESORMEAU**  
**REGIONAL DIRECTOR, WESTERN REGION**

Only one word can describe the past year: change – change for GTA and its customers. This past year, GTA's regions strove to help customers manage some of the change with which they were faced and, at the same time, handled the added complexity of a merger with the other founding organizations of GTIS.

To better assist customers with change and to prepare ourselves for a new role in GTIS, GTA's Western Region embarked upon a program of enhanced customer service characterized by four themes: service innovation, strategic alliances, communication, and resource management. Major initiatives included a total reorganization of functional responsibilities combined with the introduction of a performance management system, both designed to improve responsiveness to customers and give staff the necessary direction to tackle change opportunities. Formal marketing roles were established and blueprints developed for all major

customers. All supplier contracts were reviewed to secure further cost savings, additional functionality and efficiencies to ease customers' financial pressures. As part of our commitment to Total Quality Management, service delivery standards were negotiated with major suppliers.

"ONLY ONE WORD CAN  
DESCRIBE THE PAST YEAR:  
**CHANGE** – CHANGE FOR GTA AND  
ITS CUSTOMERS."

My colleagues in other regional offices have also responded creatively to the change challenge. The success of our actions to date encourages us to stay the course as the new GTIS organization evolves. The opportunity to work closer with customers from an expanded product base promises to be an exciting change.

## GTA CUSTOMER PROFILE: CORRECTIONAL SERVICE CANADA – KEEPING TRACK OF OFFENDERS



GTA's Mike Sabourin  
and Tony Zito, CSC

**W**hen public safety is on the line, you need tools that work reliably. When public money is on the line, those tools must be cost-effective.

Correctional Service Canada (CSC) needed both to help it better manage its internal communications demands. It needed telecommunications links for a system of prisons and parole offices scattered across the country. GTA was there to help.

Thanks to the Government Digital Channel Service (GDCS), CSC has access to a flexible network that has met all its initial challenges. Now CSC is taking even greater advantage of the benefits of GDCS by experimenting with new communications ideas.

GDCS is a high-speed service for voice and data that links 26 network sites from St. John's to Vancouver. It has become the communications backbone of CSC's Offender Management System. This system tracks data from the time people arrive in prison, through to the time they leave, until they eventually complete their sentence and parole. GDCS allows that information to move quickly with offenders at each stage of the cycle.

According to Tony Zito, Manager of Technical Planning in CSC's Information Management Services, "The essential

benefit is reliability. There's no doubt about it. We've found that our downtime has decreased dramatically from the old analogue days."

But that hasn't been the only plus since moving to GDCS. "We've found the pricing to be more attractive than a lot of the other alternatives."

### INFORMATION – QUICKLY AND ACCURATELY

The impact has been improved information systems that help staff in prisons, parole offices and at the executive level to get the information they need quickly and accurately, regardless of location. Basic services like electronic mail and other forms of data exchange have also been enhanced.

Employees have become so comfortable with the services that rely on GDCS, they have begun to request uses that go far beyond traditional data transmission. For example, a pilot project in CSC's Québec Region enables staff to transmit photos of offenders electronically to offices within the corrections system. GDCS has the flexibility and capacity to evolve with customers' needs.

According to Tony Zito, these initiatives would not be taking place without the reliability of GDCS. "The network is absolutely transparent to the users. Its reliability is expected and it hasn't failed us."

## GTA CUSTOMER PROFILE: PARKS CANADA: THE CALL OF THE WILD

**P**eople visit Canada's national parks to see our natural environment. But even in the most remote parks, staff needs high-quality telecommunications services. The challenge – to deliver reliable service under extreme conditions, and to do it at a good price. Through GTA's Government Satellite Network (GSN), Parks Canada is meeting that challenge.



According to Marilyn Thériault, Senior Telecommunications Analyst at Parks Canada, "We'd been looking for years to find something that was financially feasible. In our parks in the North, the costs were very high and we weren't getting any special rates." Many parks across Canada complained of downtime and limited services from existing suppliers.

GTA's response was to offer users a new generation of satellite technology. Very Small Aperture Terminals (VSATs) are small receiving dishes that can be placed almost anywhere. Their links to the GSN overcome the limitations of telephone lines and offer access to more services.

"The new plan from GTA has made a big difference. We got a much better service at a cost that saves us money," says Thériault. Parks Canada employees now rely on these

systems to transmit financial and personnel data and to communicate by electronic mail with their regional offices. They have been particularly impressed. Janet Weir at Bruce Peninsula National Park noted, "Compared to the past, we have been experiencing 99.9% reliability – what a relief!"

### HIGH-QUALITY SERVICES

Staff in parks from the Queen Charlottes to Yukon, to islands off Québec's lower North Shore, now get the same quality of service as departmental employees in large cities. But the impact is more than just cost and reliability. "The remote locations need to feel part of the program," Thériault says. High-quality telecommunications services through the GSN help give them that feeling.

Parks Canada's experience has convinced it to link more sites with VSATs. During the summer of 1994, five of the larger parks with dedicated data lines are getting VSATs to improve the speed of data transmission while reducing costs by up to \$40,000 a year for the new sites.

The Agency is helping the Parks Canada network of dispersed and remote locations to take advantage of the best of modern telecommunications technology. The results have been better service, better prices and better quality.

Marilyn Thériault  
and  
GTA's Pat Mielke

## GTA CUSTOMER PROFILE: TRANSPORT CANADA – PARTNERS FOR THE FUTURE



Bob Russell and  
Brian Wallace

Computers have been an important tool in Transport Canada workplaces for more than a decade. Local Area Networks (LANs) allowed communications at the office level, but barriers of time and cost blocked national communications. The question was how to overcome those barriers to connect thousands of employees on more than 150 LANs.

The answer was GTA's Government Internetworking Service (GIS), which uses router-based technology and the Government Digital Channel Service to connect LANs. GIS is the backbone of Transport Canada's Internet, which carries the department's financial, personnel and electronic mail systems traffic.

Bob Russell, Transport Canada's Director General, Information Technology and Systems Development, says, "It was an opportunity to leverage the experience and capabilities of another organization to serve our needs. The kind of thing we're talking about is probably best done and certainly best optimized by grouping more people into a shared service environment, splitting the costs and having the technologies, capability and support provided by a small and very competent group."

GTA has been that group. Agency employees, such as Account Manager Brian Wallace, worked closely with Transport Canada. They helped define requirements and negotiated agreements with service providers. They met tight deadlines with positive results.

Thanks to this partnership, Transport Canada is no longer locked into existing technology as its requirements change. It no longer has to worry about basic systems administration issues. GIS will adapt as Transport's needs evolve.

By taking on these contracting and management functions, GTA has become a provider of value-added services to its customers.

### A NEW APPROACH TO SERVICE

GTA's relationship with Transport Canada is growing rapidly. The department has decided to outsource its computing and data centre support services through GTIS, the new organization of which the Agency is part.

Negotiated fee-for-service agreements let Transport focus its communications and computing staff members' attention on functions they can perform well and cost-effectively, and delegate the rest.

GTIS is earning a new and important market niche with this approach to service. It is using its expertise and buying power to link customers with the leaders in computing and communications technology. It is relieving customers of the headaches of systems management and offering real savings in return.

The Agency is moving beyond supplier-customer relationships. "The challenge is very much for GTA to become partners in our business," says Russell. The Agency is ready and able to meet that challenge.

## GTA CUSTOMER PROFILE: REVENUE CANADA – INNOVATING THROUGH PEOPLE

**G**TA'S innovative approaches to technology and business can help even the most sophisticated clients. When Revenue Canada moved its Goods and Services Tax processing centre to Summerside, Prince Edward Island, GTA people were there to provide exceptional service at excellent prices.



*(left to right).*

Lighthouse, Prince Edward Island;  
Michel Harenclak and Terry Tait;  
Revenue Canada Headquarters;  
Jill Velenosi and Bruce Mulvihill

relationship with GTA. In setting up its Summerside operation, the department needed to maintain constant contact with a host computer in Ottawa. It required guaranteed service for its multimedia communications. To meet these needs, the department developed its own in-house approach as a benchmark, and gave GTA two weeks to come up with something better.

Account Managers Terry Tait in Moncton and Bruce Mulvihill in Ottawa got to work immediately. They put together a GTA project team, then met with Revenue Canada officials and staff of the telecommunications companies in the Maritimes to explore options. Pulling many elements of the package together was a challenge, with the big question being how to offer guaranteed service at a reasonable price. According to Terry, "Over a couple of coffees, Bruce and I thought up a different idea – one that had never been used before."

Revenue Canada uses advanced telecommunications technologies for many purposes and has had a lengthy and productive working

The idea was a package agreement in which GTA arranged installation of a 770-line phone system for the GST centre and connected that to the Government Intercity Calling Service. The package also included a dedicated stand-by service, guaranteeing uninterrupted service. This gave Revenue Canada the level and quality of assured service it needed, in addition to projected annual savings of \$29,000. According to Jill Velenosi, Revenue Canada's Director General of Technology Operations and Client Support, "GTA stepped up to it. They were able to achieve our objective, which was a reduction in pricing."

Implementation of the package proceeded right on schedule with the cooperation of all partners. As Michel Harenclak, Acting Director of the Summerside Taxation Centre said, "We wanted the whole move to be invisible to our clients. It was a smooth transition and district offices did not even notice that we'd moved from Ottawa to Summerside."

Revenue Canada was not the only winner in this arrangement. The telecommunications traffic generated by the GST centre gave other government offices in the Summerside area access to additional services at a lower cost for everyone. Meeting the needs of the GST centre became a GTA solution in which the real innovations came from people.

Meeting those needs also pointed to the kind of relationship GTIS is developing with its customers. As Jill Velenosi notes, "They're getting more into it. There's a willingness to work with us on the design and on the solution, which I think is good."

## THE FULCRUM

Defined either as an agent through which vital powers are exercised, or as an integral component of a lever, a fulcrum plays a significant role in getting things done. As such, it is an apt term to describe the Government Telecommunications Agency.

The focal point for telecommunications within the federal government, GTA responded both to government-wide requirements and individual customers.

As members respectively of the Government Telecommunications Council and the Telecommunications Advisory Panel (TAP), Mike Magar and Stewart Houlden witnessed GTA successfully maintain the balance between top-down directions and bottom-up expectations.

GTIS will continue this tradition by benefitting from the advice and guidance of the successors to GTC and TAP, the Government Telecommunications and Informatics Council (GTIC) and the Telecommunications and Informatics Advisory Panel (TIAP).

### MIKE MAGAR: ENVIRONMENT CANADA

The Government Telecommunications Council, which provided advice to GTA on government-wide telecommunications and information management initiatives, helped the Agency identify key priorities for its *Business Plan*. One of the highest priorities was the establishment of an electronic mail directory service.

Environment Canada has had an Office Technology Network (Departmental Office Technology System [DOTS]) in place across the country since 1987. Currently, the network consists of about 100 computer nodes with over 8,000 users from both Environment Canada and the Canadian Parks Service (now part of Heritage Canada).

In order for any such network to operate efficiently, its directory services have to meet the increasing demands of users not only to communicate within the department, but also with our partners and colleagues in other departments and in the private sector. To meet this need, Environment Canada and other departments worked with GTA to develop and implement a standards-based electronic mail directory service, which now contains over 60,000 addresses. This service has saved the department a substantial amount of money and greatly simplified the work of departmental staff providing E-mail services.

As the government starts to implement the CIO's *Blueprint*, departments will look to the Agency to provide critical components of the required technology infrastructure. We expect that GTIS will serve government-wide needs by responding to the requirements of individual departments.



### STEWART HOULDEN: TREASURY BOARD SECRETARIAT

The integration of GTA into the new GTIS provides a good opportunity to look back over GTA's past four years as an SOA.

The success of the Agency's management in transforming GTA into a dynamic, client-centred common service provider in just four years is now legend. Its two advisory bodies, the Government Telecommunications Council and the Telecommunications Advisory Panel, played significant roles in this success.

I am pleased to have participated in this transformation. As a member of the Advisory Committee on Information Management (ACIM) Task Force on GTA and subsequently on the Treasury Board Secretariat side of the SOA negotiations team back in 1989 and 1990, I can remember wondering how this experiment would turn out. I can honestly say that our most optimistic expectations have been met.

TAP was been instrumental in nurturing the partnership between GTA and its customers. While the Agency willingly accepted TAP's advice on its services and priorities, Panel members adopted a corporate perspective in order to rationalize conflicting departmental priorities into a government-wide telecommunications strategy.



## A MICROCOSM OF THE INFORMATION HIGHWAY

### INNOVATION IN ACTION: THE TELECOMMUNICATIONS ARCHITECT PROGRAM

Merging from the Government Telecommunications Architect Program is a network that will be the government's information highway. Integral to the national information highway, this Government Enterprise Network (GEN) is, in effect, an independently-developed microcosm of that national highway. Driven by the need for seamless interoperability within the government, the Agency has worked closely with departments to create a network-of-networks that can connect different departmental networks into a virtual whole, at a pace and in a manner consistent with government concerns for economy and efficiency.

While the Agency provides common telecommunications services to address departmental communication needs, GEN is aimed at meeting government-wide communications infrastructure needs, and promoting enhanced access by the public to federal information and services.

There are two main dimensions to the government network: its accessibility, that is, its ability to reach (and be reached by) potential users and to accommodate different systems and standards; and its capacity, as expressed by quantity and speed of data flow (or bandwidth).

#### ACCESSIBILITY

The accessibility issue was resolved early in the design process by the Agency's adoption of non-proprietary standards as the target toward which the network would move, as quickly as was practical. Treasury Board concurrently adopted this strategy as government policy, ensuring that the data communications standards of all departmental systems would eventually converge, ultimately permitting interconnection with other national and international networks.

Recognizing the large investment in systems already in place, the network implementation strategy focused on bridging the incompatibilities of proprietary standards. To address the networking requirements of the emerging client-server environment, the Government Internetworking Service, implemented in the past year, allows the interconnection of departmental Local Area Networks. GIS facilitates data transmission between dissimilar systems, and provides conversion capabilities for various proprietary applications.

Another recent Agency innovation permitting communication between multi-vendor systems is the Government Message Handling Service, which allows users of different E-mail systems to correspond with each other through gateways that convert messages to the common international (X.400) standard. GMHS will also serve as the transport medium for

**NUMBER OF CHARACTERS  
TRANSMITTED AND RECEIVED  
BY THE GOVERNMENT  
MESSAGE HANDLING SERVICE  
(GMHS) SINCE ITS  
INTRODUCTION  
IN MAY 1993**

Electronic Data Interchange services, currently under development.

In addition to GIS, some departments have established internetworks connecting departmental LANs. To permit all government users to have a single access to departmental information and common applications, the Agency has issued a Request for Proposals (RFP) for a nation-wide network to connect these and other departmental networks.

Based on router technology, and scheduled to be implemented in 1994-95, this new network will provide the backbone for GEN.

While facilities for connecting with other public and private networks have been incorporated into every Agency telecommunications service initiative, GEN, as the government-wide network-of-networks, is the government portion of the information highway. GTIS, the new organization of which GTA

### CHARACTERS TRANSMITTED AND RECEIVED



is a founding member, is arranging for GEN's connection to external networks as the need arises. GEN is currently connected to seven external national and global electronic-messaging Value-added Networks (VANs), three of which provide EDI services to banking and other industries. Agreement has also been reached for interconnection between the government network and CA\*Net, the Canadian backbone of the international Internet, which will open up communications channels to more than 40,000 networks across the world, providing access to vast sources of information. This connection is technically feasible because the government network supports both the Internet's Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP), and OSI (Open Systems Interconnection) standards. Also imminent is interconnection to the European Community Network (EuropaNet).

### CAPACITY

The applications that run on the government network will be determined by the available bandwidth. Internally, the physical network calls for a very high-speed capability, able to handle multimedia presentations, including full-motion video images. As the architecture is implemented, it will increasingly exploit new technology, following a business-case approach.

Over the past year, the Agency continued to evaluate recent technical innovations to determine their suitability for the

government network. Included in this group are the Frame-relay and Asynchronous Transfer Mode (ATM) technologies. ATM is a highly-efficient and flexible switching technology which uses a format that can be accommodated within different types of networks and transport systems. Its adoption would allow applications – whether data, voice or image – to be handled through dissimilar bandwidth pathways of the network, thereby providing the advantages and cost-effectiveness of bandwidth on demand. Sharing of bandwidth is also possible with Frame-relay technology, a cost-effective, high-speed method of data transmission.

Bandwidth requirements basic to the vision of an information highway are being met through initiatives undertaken by a variety of carriers and individual organizations. A major step now being taken to meet the bandwidth needs of all conceivable government applications, including multimedia, is the contracting for a government fibre-optics network employing internationally-recognized SONET (Synchronous Optical Network) standards. This network, connecting federal buildings in the Ottawa-Hull area, will be implemented in 1994-95. GTIS is also considering introducing similar private Metropolitan Area Networks (MANs) in other major Canadian centres.

Looking beyond the federal scene, the government network will evolve in concert with networking improvements being introduced by the private sector.

## APPLICATIONS

The applications that run on the government network, and the benefits they provide to government and the public, will determine the network's ultimate value. While applications are, strictly speaking, outside the scope of network architecture development, they essentially dictate the shape of the network. The applications-related input into architecture planning has largely come from inter-departmental committees and working groups representing a cross-section of government departments and their self-identified applications needs. The merging of GTA and the information management services of the former departments of Public Works Canada and

Supply and Services Canada into GTIS has further strengthened this collaboration and made it more effective.

Encouraged by the CIO's *Blueprint*, GTIS is proceeding with its network development process, confident in the network's relevance to the needs of the government and public. While the process for developing the telecommunications network is well in hand, more emphasis must be placed on improving links to the applications development process. Although distinct, each encourages the development of the other, as

known network capability invites innovative use and applications needs push network enhancement. To end users, only one consideration matters: being able to get the job done with the least expenditure of effort and resources.

## PUTTING IT ALL TOGETHER

The past year saw the evolution of both the government and national information highways. The development of the national highway is a matter of keen interest to GTIS, as it is expected to provide the public's on and off ramps to the government network. This should eventually place the full power of the network within easy reach of most Canadians.

The challenge now facing GTIS is to ensure that the government information and services that will be available through the federal lane of the information highway will lead to the realization of the vision of the CIO *Blueprint*. Various federal organizations, including departments and central agencies, will undoubtedly make their own contributions to the highway. As the network architect, GTIS must support these initiatives while continuing to expand the network's capabilities.



## LIVING THE COMMITMENT:

The Agency's Total Quality Management Program continued to mature during the past year. "There has been a real metamorphosis in the organization," says Ray Scharf of GTA's Operations Branch. "People are beginning to talk about meeting and exceeding customers' expectations." Marc Montour of the Québec Region agrees: "In general, attitudes have changed. TQM has made me feel that I have more autonomy with various accounts and products. I have greater job satisfaction." That job satisfaction comes from being able to meet customers' requirements more effectively and responsively.

According to the Agency's Brian Boyden, perhaps the greatest change TQM brought to GTA's way of doing things was "a novel idea – talk to the customer first!" While the Agency was devoting its energies to improving the technical qualities of its services, a comprehensive survey of customers revealed their significant interest in "relationship management" – promises that are kept, advice that is useful and information that is usable. Responding to views expressed in the survey, the Agency changed the format of its bills to ensure that customers are provided the information they require, in a consistent manner regardless of the service being billed.

Customers are noticing that the Agency is listening to their concerns and taking action. For some time, Montréal-area

clients had requested that their GTA invoices be made available in an electronic format. Now, through a TQM-inspired pilot program, they are able to receive their billing information electronically. David Hardcastle of the Federal Business Development Bank says that, as a result, the Bank can analyze and manage data on its long-distance calls "in a way that we can't do with 125 pages of printed data".

GTA's Customer Assistance Centre (CAC) has also received favourable reviews. The Centre, a conduit for customer queries and concerns for the entire Agency, responds to 80% of calls the same day. Information and comments received through the CAC have played a major role in improvements in the Agency's processes and procedures.

Also benefitting from the Program are Agency personnel, who are defined under TQM as internal customers. Employees, especially in the regions, are pleased about the TQM-inspired improvements in receiving information and assistance from colleagues across Canada.

Customer satisfaction is TQM's creed. GTA's internal and external customers can testify to their satisfaction with the positive changes that have resulted from the Agency's commitment to Total Quality.

"CUSTOMERS ARE THE MOST  
IMPORTANT VISITORS TO OUR PREMISES.  
THEY ARE NOT DEPENDENT ON US; WE ARE  
DEPENDENT ON THEM  
THEY ARE NOT AN INTERRUPTION IN OUR  
WORK, THEY ARE THE PURPOSE OF IT..."

– MAHATMA GHANDI

## GTA'S PRODUCTS AND SERVICES:

TECOM - <http://www.tcom.ca>  
GTA's Fresh File

The last 12 months have been among the most eventful ever experienced in the federal community. The winds of change brought three Prime Ministers, a national election, and a massive government restructuring which affected many of the Agency's customers. As part of a new organization itself, GTA is relying on its SOA experience to ensure ongoing success in a radically-altered environment.

So it was that, even in a year of upheaval, the Agency did not lose its customer-driven, service-oriented focus. GTA continued to improve and enhance its existing products and services while introducing new ones; it continued its efforts to bring down costs to its customers (providing over \$63 million in savings); it continued to listen and respond. This approach resulted in

Agency, an optional service provider raising its share of the government communications services

11

Some of the products and services that illustrate the Agency's commitment to innovation, quality and service are presented on the following pages.



**RCN/NCR**

RCN/NCR  
Radio Communications Network

RCN/NCR is a radio communications network that links all major Canadian airports and provides air traffic control services to commercial aircraft flying over Canada.

RCN/NCR is a joint venture between

## VOICE SERVICES

The past year continued the trend of significant change in telecommunications technology and markets. GTA used its expertise and buying power to harness that change, improving even its most familiar services. The Agency brought new features to both its Local Shared Services (LSS) and Government Intercity Calling Service (GICS) while continuing to deliver attractive rates.

### LOCAL SHARED SERVICES

Over a quarter of a million LSS users in federal offices across Canada relied on GTA for cost-effective local telephone service in the last year. The Agency designs consolidated services to share common facilities while meeting individual user needs. Users get telephone sets with uniform and advanced calling features. They have access to local data services, service advice and order processing. Voice messaging services have been extended to more locations in the regions. In addition, the Agency negotiated with the two main carriers to offer customized 1-800 services to enhance public access to government.

The Agency also worked to give customers the advantages of cellular telephones at the lowest price possible. In 1993-94, GTA was able to negotiate price reductions with the two major carriers to cut the price per minute by nearly 30%.

Users can also rely on many free or discounted services for which the carriers' other customers pay extra. In addition, long-distance calls from cellular phones are eligible for the Agency-negotiated Bill Volume Discount, which can be as high as a further 8%.

### GOVERNMENT INTERCITY CALLING SERVICE

Bill Volume Discounts are among the many advantages the Agency provides its customers through its long-distance services, the core of which is the Government Intercity Calling Service. Customers in all consolidations across Canada can use GICS for long-distance voice and video traffic. Special GICS services to transmit data at better prices are available in many federal locations through the Telefax, Telefax Plus, and Tele56 services.

During the year, the Agency was able to negotiate discounts on behalf of customers so that the average GICS price per minute dropped from 23 cents to 19 cents. Another improvement was extension of the on-net Government Overseas Calling Service (GOCS) from Ottawa-Hull and parts of Québec to all of Canada except Manitoba and Saskatchewan. Now most GICS customers have access to overseas calling at a discount. Off-net access to GICS, using the TeleCanada Card, was also expanded to permit access to discounted overseas calling through GOCS.

Some Agency customers are in areas not served by GICS. To give them access to the best possible long-distance rates, the Agency negotiated discount agreements with both major long-distance companies.

Since customers are relying more and more on telecommunications to meet their operational needs, GTA continues to improve its billing systems. The new Electronic Billing Data System features an on-site service utility, which allows customers to view invoices electronically and export them to structured databases. The GICS service module also permits customers to download telecommunications management reports from a site in Ottawa for further analysis. The entire system was designed for user-friendliness. Like other GTA services, it is just the latest effort to give customers more services while controlling costs.

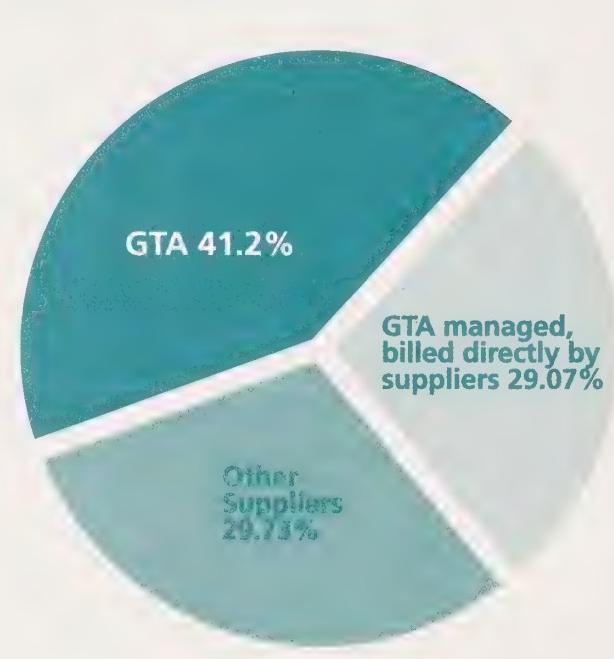
### TELEPHONE SET ACQUISITION PROJECT

In addition to offering cost-effective telecommunications products and services to the federal community, GTA works to deliver savings to its customers in other ways. An example of this is the Agency's recently-released Request for Proposals for the acquisition of telephone sets. Up to now, most departments have leased their desk sets. Like the

members of the Telecommunications Advisory Panel, the Agency is convinced that harnessing the buying power of the government market will permit departments to purchase telephone sets at significantly lower costs than those associated with rentals.

A joint Agency - customer project team worked for much of 1993 to develop a comprehensive RFP that covers everything from the sets' ability to migrate to the latest Analogue-Digital Signal Interface (ADSI)

standard, to their conformity with International Standards Organization (ISO) quality standards. The prices quoted in response to the RFP will remain in effect for two years, permitting departments to purchase sets over that time at the same cost as buying them in bulk. The RFP also calls for the vendors to provide training to departments, install the sets, offer extended warranties, and supply information in electronic format for simplified inventory control.



**GTA'S SHARE OF THE GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS SERVICES MARKET**

To make life even easier for its customers, the Agency is offering financial assistance from its Revolving Fund to departments lacking the immediate capital to procure sets. All this effort will result in savings of approximately 30% when compared to rental costs for telephone sets.

The Telephone Set Acquisition Project exemplifies the Agency's commitment to providing the best service to its customers, whether in the form of products or services, or in going that extra mile to ensure that customers receive the best prices possible on the tools they need to do their job – serving the Canadian public.

## **GOVERNMENT MESSAGE HANDLING SERVICE (GMHS)**

When asked to identify their key telecommunications priorities, GTA's customers reported their need for improved intra- and interdepartmental electronic communications.

The Agency embraced the challenge of implementing a government-wide, standards-based electronic message handling service that would allow communication between dissimilar electronic mail systems, and in May 1993 introduced the Government Message Handling Service.

The response to GMHS has been overwhelmingly positive –

in fact, by March 1994, nearly 200,000 messages were being exchanged monthly. In less than a year, usage has reached the point where nearly a billion characters are transmitted and received every month.

GMHS' success is based on its ability to handle electronic mail, word-processing documents and computer files with ease, in a manner that is totally transparent to the user. The service supports French-language characters, and permits users to communicate with those on the Government Electronic Messaging and Document Exchange Service (GEMDES) and the Senior Executive Network (SEN). In addition, GMHS provides the capability for electronic commerce between and among departments, with provincial and municipal governments, and with the private sector.

Another piece of the puzzle was solved by the creation of an electronic messaging directory that not only stores information on the electronic addresses of GMHS users, but also allows easy access to that data.

Customers appreciate GMHS for its features and its economical rates, which are significantly lower than similar, commercially-available services.

## GOVERNMENT VIDEOCONFERENCING SERVICE (GVS)

Customers are finding that the Government Videoconferencing Service is an innovative way to cut travel and training costs. For many public servants, the ability to meet electronically means that they are spared the expense, stress and loss of productive time associated with travel for



official business or educational purposes. These users are converts to GVS, a flexible, cost-effective, interactive audiovisual service that is offered in both point-to-point and multipoint configurations.

In the first full year of its implementation, GVS brought people together from all across the country in over 14,400 site-hours of videoconferences.

Supply arrangements, established through a number of GTA-private sector alliances, allow GVS to offer flexibility in component procurement, while ensuring that customers realize savings of 30% to 50% over comparable commercial services.

In offering GVS, the Agency has matched customers' videoconferencing requirements with a truly nation-wide solution.

Available in basic or enhanced service modes, the service may be acquired in either a dedicated network or dial-up configuration.

Always looking for ways to improve its products, during the past year GTA explored various means of enhancing GVS, including a trial project to determine the viability and benefits of desktop videoconferencing. Recently, the Agency and the Real Property and Realty Services branches of Public Works and Government Services Canada jointly introduced Videocom, a shared, pay-as-you-use videoconferencing service scheduled for introduction in eight sites in early 1994-95 and expected to be available in 40 additional sites across the country soon afterwards. Videocom provides convenient and inexpensive access to videoconferencing services and all their associated advantages.

Through its commitment to innovation, cost-effectiveness, responsiveness and flexibility, the Agency strives to offer products and services, such as those described above, that will allow its customers to serve the Canadian public more effectively.

## NETWORK COVERAGE

The Government Intercity Network is shown in dark green.

Consolidations and Direct Access Intercity (DAIX) sites are shown as squares. Three new consolidations were added in the review period: Summerside in Prince Edward Island, and St. Catharines and Barrie in Ontario.

Government Intercity Calling Service trunk groups and foreign exchanges are represented as lines.

Access to the U.S. (including Alaska and Hawaii), Bermuda and the Caribbean (excluding Cuba) is provided by four Wide Area Telephone Service (WATS) groups, represented as coloured arrows, which originate in Vancouver, Toronto, Ottawa and Montréal.

The Government Overseas Calling Service phase-in is nearly complete. Access to the service is now available across Canada, except in Manitoba and Saskatchewan. Among the locations served by GOCS are Cuba and Mexico.

Serving areas are shown as dots.

The outlined area represents the broadcast footprint of the Ku band, while the rest of northern and Arctic Canada is served by the C band.



## THE PLANNING AND IMPLEMENTATION TEAM:

hortly after the announcement of GTIS' creation, representatives of its three founding organizations formed the Planning and Implementation Team (PIT) to ensure the new organization's successful evolution into a Special Operating Agency.

The challenge facing PIT was to lay the groundwork for the successful merger of three organizations – GTA, Information Management Services of Supply and Services Canada and the information management and information technology functions of Public Works Canada – with different corporate cultures, into a smoothly-operating entity while minimizing disruption to customers.

The Team tackled this challenge by launching a process aimed at GTIS' assuming full SOA status by April 1, 1995. Ensuring that customers' needs would always be met during the transition period, the Team first implemented an interim integration plan, and then turned its energies to defining the nature of the existing businesses conducted by the three founding organizations. Focus groups were established, representing subject-matter experts from across the new enterprise, including the regions. Their deliberations resulted in the development of a GTIS business model comprising three core business lines, three evolving business lines and an educational component.

Throughout the process, a series of executive planning sessions and workshops were held to ensure that the planning exercise reflected the views of the entire management group. Finally, the Team addressed key administrative responsibilities, bringing forward proposals for GTIS' management structure, systems and services, customer relations, human resources development and advisory bodies.

## GTIS – AN IDEA WHOSE TIME HAS COME

GTIS is an idea whose time has come. The union of telecommunications and informatics is the logical outcome of the convergence of information technologies and information management, and the government's desire to achieve economies of scale, improve quality of service to Canadians, and realize the long-held goal of open systems within the federal community. The members of PIT, whose work ended on March 31, 1994, were enthusiastic about the opportunity to contribute to GTIS' establishment. Through their efforts, a solid foundation has been laid for the new organization to move from the drawing board into the real world of developing responsive and innovative telecommunications and informatics products and services for GTIS' customers.

## FINANCIAL REVIEW AUDITORS' REPORT

To the Director General, Audit and Evaluation, Public Works and Government Services Canada

We have audited the balance sheet of the Government Telecommunications Agency as at March 31, 1994, and the statements of operations and accumulated surplus and changes in financial position for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the management of the Government Telecommunications Agency. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We have conducted our audit in accordance with generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examination, on a test basis, of evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material aspects, the financial position of the Government Telecommunications Agency as at March 31, 1994, and the results of its operations and the changes in its financial position for the year then ended in accordance with the accounting principles for Revolving Funds for the Government of Canada as described in Note 2.

Ottawa, Ontario  
Ernst & Young

June 24, 1994  
*Chartered Accountants*

### GTA'S REVENUES

*Direct billings by carriers are not included in these figures*



# Balance Sheet

as at  
March 31, 1994

The accompanying notes  
are an integral part  
of the Financial  
Statements.

1994

1993 (unaudited) NOTE 5

<b>ASSETS</b>			
<b>CURRENT</b>			
Accounts Receivable		38,125,992	39,534,968
Government of Canada		1,242,494	2,585,475
Outside Parties		101,384	1,265
Prepaid Expenses		39,469,870	42,121,708
<b>LONG-TERM</b>			
Capital at Cost (Note 3)		7,449,980	7,475,493
Less: Accumulated Amortization		(3,155,078)	(3,990,418)
		4,294,902	3,485,075
<b>OTHER</b>			
Deferred Charges ( <i>net of accumulated amortization of \$301,316</i> ) (1993 \$24,930)		1,519,684	38,008
		1,519,684	38,008
		45,284,456	45,644,791
<b>LIABILITIES</b>			
<b>CURRENT</b>			
Accounts Payable		1,297,582	1,107,730
Government of Canada		15,782,578	14,984,201
Outside parties			
Current Portion of the Provision for Employee Termination Benefits		24,605	37,974
Deferred Revenue		19,030	—
		17,123,795	16,129,905
<b>LONG-TERM</b>			
Provision for Employee Termination Benefits		2,051,171	1,765,572
Deferred Revenue		—	54,806
		2,051,171	1,820,378
<b>EQUITY OF CANADA</b>			
Accumulated Net Charge against the Fund's Authority		12,205,044	13,816,880
Accumulated Surplus		13,904,446	13,877,628
		26,109,490	27,694,508
		45,284,456	45,644,791

1994

1993 (unaudited) NOTE 5

**REVENUE**

Telecommunications Services:		
Customized	75,908,977	90,530,119
Government Intercity Calling	53,936,663	64,391,121
Government Digital Channel	43,011,352	25,063,234
Government Packet	10,942,074	10,202,953
Local	8,568,245	10,368,363
Electronic Messaging	4,527,633	3,011,960
Government Satellite Network	2,047,302	—
Videoconferencing	2,039,067	1,398,669
Government Teleconferencing Service	1,869,739	—
Government Internetworking Service	1,200,000	—
Other Revenue	62,998	364,420
<b>TOTAL REVENUE</b>	<b>204,114,050</b>	<b>205,330,839</b>

**EXPENSES**

Operating Services:		
Customized	74,945,980	89,940,021
Government Intercity Calling	42,963,296	45,619,079
Government Digital Channel	36,206,777	20,754,796
Government Packet	10,030,263	9,557,164
Local	6,821,197	8,380,251
Electronic Messaging	2,272,589	2,004,974
Videoconferencing	2,038,189	1,184,488
Government Satellite Network	1,705,743	—
Government Teleconferencing Service	1,254,526	—
Government Internetworking Service	1,057,462	—
Other Expenses	32,153	342,550
Unallocated Cost of Sales	1,293,623	1,732,879
	<b>180,621,798</b>	<b>179,516,202</b>
Management Services:		
Salaries	8,742,608	8,802,212
Termination Benefits	375,508	324,403
Professional Services	4,861,394	6,146,950
Telecommunications, Freight and Travel	1,491,838	1,621,522
Rental, Buildings and Equipment	1,406,630	1,594,534
Office Materials, Supplies and Repairs	682,369	790,031
Information	606,878	883,071
Amortization	563,877	517,787
Loss on Disposal of Fixed Assets	48,416	45,711
Other	9,799	10,879
	<b>18,789,317</b>	<b>20,737,100</b>
Telecommunications Architecture:		
Salaries	579,912	383,303
Telecommunications, Freight and Travel	4,294,514	1,536,116
Professional Services	1,266,859	1,149,455
Information	193,062	93,303
Amortization	180,578	143,246
Other Expenses	48,679	28,497
Less: Customer Funding	(3,336,750)	(1,770,058)
	<b>3,226,854</b>	<b>1,563,862</b>
Interest Charges on the Revolving Fund	1,449,263	2,745,991
<b>TOTAL EXPENSES</b>	<b>204,087,232</b>	<b>204,563,155</b>
Net Profit for the Year	26,818	767,684
Accumulated Surplus, Beginning of the Year	13,877,628	13,109,944
<b>ACCUMULATED SURPLUS, END OF THE YEAR</b>	<b>13,904,446</b>	<b>13,877,628</b>

## Statement of Operations and Accumulated Surplus

for the year ended  
March 31, 1994

The accompanying notes  
are an integral part  
of the Financial  
Statements.

**Statement of  
Changes in  
Financial  
Position**  
*for the year ended  
March 31, 1994*

The accompanying notes  
are an integral part  
of the Financial  
Statements.

1994      1993 (unaudited) NOTE 5

<b>OPERATING ACTIVITIES</b>	1994	1993 (unaudited)
Net Profit for the Year	26,818	767,684
Add: Provision for Termination Benefits	375,508	324,403
Amortization of Capital Assets	1,339,913	1,124,221
Loss on Disposal of Capital Assets	50,416	45,711
Amortization of Deferred Charges	339,324	24,930
Less: Amortization of Deferred Revenue	(54,806)	(92,441)
	<b>2,077,173</b>	<b>2,194,508</b>
<b>CHANGES IN CURRENT ASSETS AND LIABILITIES</b>	<b>3,645,728</b>	<b>(5,410,954)</b>
INCREASE IN DEFERRED CHARGES	(1,821,000)	-
PAYMENTS ON EMPLOYEE TERMINATION BENEFITS	(89,909)	(86,645)
	<b>(1,910,909)</b>	<b>(86,645)</b>
<b>NET FINANCIAL RESOURCES PROVIDED (USED) BY OPERATING ACTIVITIES</b>	<b>3,811,992</b>	<b>(3,303,091)</b>
 <b>INVESTING ACTIVITIES</b>		
Capital Assets Purchases	(2,200,156)	(1,876,252)
<b>NET FINANCIAL RESOURCES USED BY INVESTING ACTIVITIES</b>	<b>(2,200,156)</b>	<b>(1,876,252)</b>
 <b>NET FINANCIAL RESOURCES PROVIDED (USED) AND CHANGE IN THE ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT DURING THE YEAR</b>	<b>1,611,836</b>	<b>(5,179,343)</b>
ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, BEGINNING OF YEAR	(13,816,880)	(8,637,537)
ACCUMULATED NET CHARGE AGAINST THE FUND'S AUTHORITY ACCOUNT, END OF YEAR	(12,205,044)	(13,816,880)

**1. PURPOSE AND AUTHORITY**

The Government Telecommunications Agency (GTA) Revolving Fund was originally established in 1963 to plan and provide telecommunications facilities and services for federal departments and agencies. Section 4 of the *Revolving Funds Act* authorizes the Minister to make payments out of the Consolidated Revenue Fund for working capital, capital equipment and temporary financing of operating requirements, the total of which was not to exceed \$8,000,000 at any time. The authority was increased to \$64,000,000 by *Appropriation Act No. 4, 1991-92*. In accordance with Vote 2c, *Appropriation Act No. 4, 1982-83*, an amount of \$1,485,822 of the accumulated deficit caused by the payment to Bell Canada for a terminated contract has been written off to the authority. An amount of \$741,781 representing net assets assumed by the Fund and assets contributed to the Fund was charged against this authority when the Fund became budgetary.

**2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES****(a) Recognition of Revenue**

Revenue from the provision of telecommunications services is recorded when the service is provided to users and includes an accrual for services supplied but not billed up to the year end.

**(b) Capital Assets**

Capital assets are carried at cost. In most cases, amortization is calculated using the diminishing balance method at the following rates: automobiles (30%), office equipment (20%), furniture and fixtures (10%). Telecommunications equipment constitutes a special category of assets which are amortized on a straight-line basis, over the first three to seven years of utilization of the equipment.

**(c) Deferred Charges**

Deferred charges are linked to acquisitions of telecommunications equipment by GTA and are amortized on a straight-line basis on the same life expectancy as the asset to which they relate.

**(d) Employee Termination Benefits**

Termination benefits accrue to employees over their years of service with the Government of Canada, as provided for in collective agreements. The cost of these benefits is recorded in the accounts as the benefits accrue to the employees.

**(e) Interest Charges**

Interest is charged to the Fund at a rate set by Treasury Board. Interest charges are calculated monthly on the balance of the accumulated net charge against the Fund's authority. For 1994, the rate was 8.12% (1993, 10.08%).

**(f) Pension Plan**

Employees of GTA are covered by the *Public Service Superannuation Act* and *Supplementary Benefits Act*. The Government of Canada's portion of the pension cost is included in the employee fringe benefit charge assessed against the Fund. The actual payment of the pension is made from the Public Service Superannuation Account.

**3. CAPITAL ASSETS AND ACCUMULATED AMORTIZATION**

	BALANCE AT BEGINNING OF YEAR	ACQUISITIONS/ AMORTIZATION	DISPOSALS/ TRANSFERS	BALANCE AT END OF YEAR
<b>CAPITAL ASSETS</b>				
Office Equipment	4,155,127	838,209	164,854	4,828,482
Furniture and Fixtures	741,221	39,563	—	780,784
Automobiles	118,687	—	—	118,687
Telecommunications Equipment	2,460,458	1,322,384	2,060,815	1,722,027
	<b>7,475,493</b>	<b>2,200,156</b>	<b>2,225,669</b>	<b>7,449,980</b>
<b>ACCUMULATED AMORTIZATION</b>				
Office Equipment	1,919,249	604,734	114,438	2,409,545
Furniture and Fixtures	264,443	51,634	—	316,077
Automobiles	103,218	4,641	—	107,859
Telecommunications Equipment	1,703,508	678,904	2,060,815	321,597
	<b>3,990,418</b>	<b>1,339,913</b>	<b>2,175,253</b>	<b>3,155,078</b>

**4. SUBSEQUENT EVENT**

As part of the restructuring announced June 25, 1993, GTA was merged with the informatics groups from the former Supply and Services Canada and Public Works Canada to form what is now called Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS). As of April 1, 1994, all balances in the GTA Revolving Fund were transferred to the GTIS Revolving Fund. All transactions of GTIS are processed through the GTIS Revolving Fund.

**5. COMPARATIVE FIGURES**

The 1993 figures are unaudited and have been presented for comparative purposes only.

## Notes to Financial Statements

for the year ended  
March 31, 1994

These notes are an  
integral part of the  
Financial Statements.

GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS AGENCY REVOLVING FUND

**Five Years in  
Review –  
Statement of  
Operations**

for the year ended  
March 31, 1994

REVENUE	1994	1993	1992	1991	1990
Telecommunications Services:					
Customized	75,909	90,530	106,014	115,779	100,613
Government Intercity Calling	53,937	64,391	69,277	78,606	81,964
Government Digital Channel	43,011	25,063	8,154	–	–
Government Packet	10,942	10,203	8,669	8,106	7,433
Local	8,568	10,368	8,702	8,573	8,847
Electronic Messaging	4,528	3,012	3,834	2,900	1,414
Government Satellite Network	2,047	–	–	–	–
Videoconferencing	2,039	1,399	–	–	–
Government Teleconferencing Service	1,870	–	–	–	–
Government Internetworking Service	1,200	–	–	–	–
Other Revenue	63	365	114	16	27
<b>TOTAL REVENUE</b>	<b>204,114</b>	<b>205,331</b>	<b>204,764</b>	<b>213,980</b>	<b>200,298</b>
EXPENSES					
Operating Services:					
Customized	74,946	89,940	104,794	114,947	99,645
Government Intercity Calling	42,963	45,619	49,481	66,418	67,938
Government Digital Channel	36,207	20,755	5,862	–	–
Government Packet	10,030	9,557	9,120	8,539	8,231
Local	6,821	8,380	8,872	6,004	7,731
Electronic Messaging	2,273	2,005	2,763	2,206	1,872
Videoconferencing	2,038	1,184	–	–	–
Government Satellite Network	1,706	–	–	–	–
Government Teleconferencing Service	1,255	–	–	–	–
Government Internetworking Service	1,057	–	–	–	–
Other Expenses	32	343	110	5	57
Unallocated Cost of Sales	1,294	1,733	122	8	164
	<b>180,622</b>	<b>179,516</b>	<b>181,124</b>	<b>198,127</b>	<b>185,638</b>
Management Services	18,789	20,737	16,207	13,821	11,766
Telecommunications Architecture	3,227	1,564	879	235	–
Interest Charges on the Revolving Fund	1,449	2,746	611	1,048	1,092
<b>TOTAL EXPENSES</b>	<b>204,087</b>	<b>204,563</b>	<b>198,821</b>	<b>213,231</b>	<b>198,496</b>
<b>NET PROFIT</b>	<b>27</b>	<b>768</b>	<b>5,943</b>	<b>749</b>	<b>1,802</b>

GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS AGENCY REVOLVING FUND

(in thousands of dollars)	1994	1993	1992	1991	1990
<b>ASSETS</b>					
<b>CURRENT</b>					
Accounts Receivable	39,368	42,121	37,783	41,326	30,331
101	1	3	24	—	—
	<b>39,469</b>	<b>42,122</b>	<b>37,786</b>	<b>41,350</b>	<b>30,331</b>
Capital (Net)	4,295	3,485	2,779	2,662	2,476
Other	1,520	38	63	6	18
	<b>45,284</b>	<b>45,645</b>	<b>40,628</b>	<b>44,018</b>	<b>32,825</b>
<b>LIABILITIES</b>					
<b>CURRENT</b>					
Accounts Payable	17,080	16,092	15,264	17,709	14,326
44	38	1,942	79	218	—
	<b>17,124</b>	<b>16,130</b>	<b>17,206</b>	<b>17,788</b>	<b>14,544</b>
<b>LONG-TERM</b>					
	2,051	1,820	1,675	1,671	1,599
	<b>19,175</b>	<b>17,950</b>	<b>18,881</b>	<b>19,459</b>	<b>16,143</b>
<b>EQUITY OF CANADA</b>					
Accumulated Net Charge against the Revolving Fund's Authority	12,205	13,817	8,637	17,392	10,264
Accumulated Surplus	13,904	13,878	13,110	7,167	6,418
	<b>26,109</b>	<b>27,695</b>	<b>21,747</b>	<b>24,559</b>	<b>16,682</b>
	<b>45,284</b>	<b>45,645</b>	<b>40,628</b>	<b>44,018</b>	<b>32,825</b>

## Five Years in Review – Balance Sheet

for the year ended  
March 31, 1994

	1994	1993	1992	1991	1990
<b>SERVICES</b>					
Government Intercity Calling					
Local	149	154	152	145	142
Customized	107	115	113	110	100
Electronic Messaging	109	101	88	77	66
Government Packet	76	82	82	71	53
Government Digital Channel	55	48	37	—	—
New Services	96	11	—	—	—
Other	4	8	4	41	47

## Number of Clients by Service

## SERVING THE FEDERAL GOVERNMENT GTIS OFFICES ACROSS CANADA

- 1 VICTORIA \*\***  
775 Topaz Avenue  
British Columbia  
V8T 4Z7  
(604) 363-3272
- 2 VANCOUVER \***  
Room 505  
1166 Alberni Street  
British Columbia  
V6E 3W5  
(604) 666-5435
- 3 EDMONTON \*\***  
Room 1610  
9700 Jasper Avenue  
Alberta  
T5J 4C3  
(403) 495-2467
- 4 REGINA \*\***  
Room 1020  
2002 Victoria Avenue  
Saskatchewan  
S4P 0R7  
(306) 780-7722
- 5 WINNIPEG \***  
Room 609  
386 Broadway  
Manitoba  
R3C 3R6  
(204) 984-3532
- 6 TORONTO \***  
Ninth Floor  
55 St. Clair Avenue East  
Ontario  
M4T 1M2  
(416) 973-6179
- 7 OTTAWA-HULL \***  
Room 2505  
Main Building  
Tunney's Pasture  
Ontario  
K1A 1G7  
(613) 952-0466
- 8 MONTREAL \***  
Room 306  
715 Peel Street  
Québec  
H3C 4S2  
(514) 283-6578
- 9 MONCTON \***  
Fourth Floor  
Dominion Building  
1045 Main Street  
P.O. Box 5090  
New Brunswick  
E1C 8R2  
(506) 851-6565
- 10 HALIFAX \*\***  
Ninth Floor  
Willow Tree Tower  
6009 Quinpool Road  
Nova Scotia  
B3K 5J7  
(902) 426-2323
- 11 ST. JOHN'S \*\***  
Second Floor  
Building 302  
Pleasantville  
P.O. Box 9277  
Station "B"  
Newfoundland  
A1A 2X9  
(709) 772-4888



ADDITIONAL COPIES OF THIS REPORT ARE AVAILABLE FROM GTIS REGIONAL AND DISTRICT OFFICES OR FROM:  
INTERNAL COMMUNICATION SERVICES  
GOVERNMENT TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATICS SERVICES  
PLACE DU PORTAGE  
PHASE III, 6A1  
HULL, QUÉBEC  
K1A 0S5  
(819) 956-5900

\* REGIONAL OFFICES \*\* DISTRICT OFFICES

**AU SERVICE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL :**

**BUREAU DE SGIT A TRAVERS LE CANADA**



<b>AU SERVICE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL :</b>		<b>BUREAU DE SGIT A TRAVERS LE CANADA</b>	
1	VICTORIA **	775, avenue Topaz (Colombie-Britannique)	Neuvième étage 55, avenue St.-Clair-est (Ontario)
2	VANCOUVER *	1166, rue Alberni (Colombie-Britannique)	Local 2505 Parc Tunney Immeuble Main V6E 3W5
3	EDMONTON **	Local 1610 (Alberta)	K1A 1G7 (Ontario) (Alberta)
4	REGINA **	403) 495-2467 1002, avenue Victoria (Saskatchewan)	H3C 4S2 715, rue Peel Local 306 (Québec)
5	WINNIPEG *	306) 780-7722 402, avenue Dorval (Manitoba)	1045, rue Main Immeuble Dominion B3K 5J7 Quatrième étage 6009, chemin Quinpool (Nouvelle-Ecosse)
6	TORONTO *	306) 772-4888 100, rue Yonge (Ontario)	(902) 426-2323 B.P. 9277 Immeuble 302 Deuxième étage 109) 772-4888 A1A 2X9 (Terre-Neuve)
7	OTTAWA-HULL *	416) 973-7923 M4T 1M2 (Ontario)	1045, rue Main Immeuble Dominion B3K 5J7 Quatrième étage 6009, chemin Quinpool (Nouvelle-Ecosse)
8	MONTREAL *	613) 952-0466 K1A 1G7 (Ontario)	(514) 283-6578 H3C 4S2 715, rue Peel Local 306 (Québec)
9	MONCTON *	403) 495-2467 2002, avenue Victoria (Saskatchewan)	1045, rue Main Immeuble Dominion B3K 5J7 Quatrième étage 6009, chemin Quinpool (Nouvelle-Ecosse)
10	HALIFAX **	1043) 495-2467 7514C3 Local 306 (Alberta)	(902) 426-2323 B.P. 9277 Immeuble 302 Deuxième étage 109) 772-4888 A1A 2X9 (Terre-Neuve)
11	ST. JOHN'S **	306) 780-7722 402, avenue Dorval (Manitoba)	1045, rue Main Immeuble Dominion B3K 5J7 Quatrième étage 6009, chemin Quinpool (Nouvelle-Ecosse)

\* BUREAUX RÉGIONAUX    \*\* BUREAUX DE DISTRICT



REVUE DES CINQ DERNIÈRES EXERCICES -		ETAT DE L'EXPLOITATION		POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 1994	
RECETTES		TOTAL DES RECETTES		FRAIS	
Services de télécommunications :					
Service gouvernemental d'appels interurbains	53 937	115 779	100 613	81 964	90 530
Service gouvernemental d'appels numériques	43 011	8 154	7 433	8 847	10 030
Service gouvernemental de transmission par paquets	10 042	8 669	8 106	8 702	10 368
Service gouvernemental de transmission par satellite	4 528	3 834	2 900	2 900	4 528
Véodécoffrance	2 047	-	-	-	-
Service gouvernemental de transmission par satellite	1 399	-	-	-	-
Service gouvernemental de téléconférence	2 039	-	-	-	-
Service gouvernemental d'interconnexion de réseau	1 870	-	-	-	-
Autres services	1 200	-	-	-	-
Autres frais	63	365	114	116	27
TOTAL DES RECETTES	204 114	205 331	204 764	213 980	200 298
FRAIS					
Exploitation :					
Service de personnes	74 946	89 940	114 947	114 947	99 645
Service gouvernemental d'appels intrarégion	42 963	45 619	49 481	66 418	67 938
Service gouvernemental de transmission par voies numériques	36 207	20 755	5 862	-	-
Service gouvernemental de transmission par paquets	10 030	9 557	9 120	8 539	8 231
Service gouvernemental de téléconférence	6 821	8 380	8 872	6 004	7 731
Service gouvernemental de télécommunication par satellite	2 273	2 005	2 763	2 206	1 872
Message en ligne	2 038	1 184	-	-	-
Vidéodécoffrance	2 038	-	-	-	-
Reseau gouvernemental de transmission par satellite	1 706	-	-	-	-
Service gouvernemental de téléconférence	1 255	-	-	-	-
Service gouvernemental d'interconnexion de réseau	1 057	-	-	-	-
Autres frais	32	343	110	5	57
Cout des ventes non affectée	1 294	1 733	122	8	164
Services de gestion	18 789	20 737	16 207	13 821	11 766
Autres frais	3 227	1 564	2 746	611	1 048
Frais d'intérêt sur le fonds renouvelable	1 449	-	-	-	1 092
TOTAL DES FRAIS	204 087	204 563	198 821	213 231	198 496
PROFIT NET	27	768	5 943	749	1 802

## FONDS RENOUVELABLE DE L'AGENCE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS GOUVERNEMENTALES

### Notes aux états financiers afférentes aux

#### Notes

- 1. OBJECTIF ET AUTORISATION**
- Le fonds renouvelable de l'Agence des télécommunications gouvernementales (ATG) a été établi en 1963 pour organiser et fournir des installations et des services de télécommunications aux ministères et organismes du gouvernement fédéral. L'article 4 de la loi sur les fonds renouvelables permet au Ministre d'effectuer des paiements à même le fonds du revenu consolidé au titre de fonds de roulement, d'acquisition d'équipements et de financement temporaire des besoins de fonctionnement, le montant total devrait pas dépasser 8 000 000 \$ en aucun temps. L'autorisation a été augmentée à 64 000 000 \$ en vertu de la loi no 4 de 1992-1-983 portant affectation de crédits. En raison de paiements fait à Bell Canada pour un contrat terminé, un montant de 1 485 822 \$ du défi cité ci-dessus a été versé au virtu du crédit ZC de la loi no 4 de 1982-1-983 portant affectation de crédits. Un montant de 741 781 \$, représentant l'actif net des fonds de roulement, a été déversé au fonds de roulement dans le cadre de la loi no 4 de 1992-1-983 portant affectation de crédits. L'autorisation a été augmentée à 64 000 000 \$ en vertu de la loi no 4 de 1992-1-983 portant affectation de crédits. Les immobiliers sont conservés au coût. Dans la plupart des cas, l'ajout se fait à la fin de l'exercice.
- (a) COMPTABILISATION DES REVENUS**
- Le revenu provenant des services de télécommunications (téléphonie, fax, télécopieur, etc.) et de l'exploitation de l'infrastructure de l'ATG est comptabilisé dans le revenu consolidé au titre de l'exercice.
- (b) IMMOBILISATIONS**
- Les immobilisations sont conservées au coût. Les immobilisations collectives, le coût de ces immobilisations est imputé aux employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans leurs contrénements collectives. Le coût de ces immobilisations est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés.
- (c) FRAIS D'INVENTE**
- L'intérêt est imputé au fonds à un taux fixe par le Conseil du Trésor. Les frais d'intérêt sont calculés mensuellement sur le solde de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds. En 1993, le taux était de 8,12% (1992, 10,08%).
- (d) INDEMNITÉS DE CESSATION D'EMPLOI**
- L'intérêt est imputé au fonds à un taux fixe par le Conseil du Trésor. Les frais d'intérêt sont calculés mensuellement sur le solde de l'imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds. En 1993, le taux était de 8,12% (1992, 10,08%).
- (e) FRAIS D'INVENTE**
- Les indemnités de cessation d'emploi des employés s'accumulent avec leurs années de service au gouvernement du Canada, tel que prévu dans leurs contrénements collectives. Le coût de ces immobilisations est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés.
- (f) REGIME DES PENSIONS**
- Les employés de l'ATG sont couverts par la loi sur la pension de la fonction publique et la loi sur les avantages supplémentaires. La portion du gouvernement du Canada dans le coût de la pension est incluse dans les frais estimés des avantages sociaux sur le fonds. Le paiement de la pension est fait à partir du compte de pension de retraite de la fonction publique.

- 3. IMMOBILISATIONS ET AMORTISSEMENT CUMULÉ**
- |                        | SOLDE AU DÉBUT | ACQUISITIONS/ | AMORTISSEMENT | ALIÉNATIONS/ | CESSIONS  | DE L'EXERCICE | SOLDE À LA FIN |           |
|------------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|-----------|---------------|----------------|-----------|
| IMMOBILISATIONS        | 4 155 127      | 838 209       | 164 854       | 4 828 482    | 741 221   | 39 563        | 164 734        | 838 209   |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 780 784      | 118 687   | 118 687       | 2 200 156      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 322 384     | 2 225 669      | 7 449 980 |
| Automobiles            | 118 687        | -             | -             | 118 687      | 118 687   | 118 687       | 1 722 077      | 7 475 493 |
| Aménagement et bureaux | 2 460 458      | 1 322 384     | 2 060 815     | 1 722 077    | 2 460 458 | 1 3           |                |           |

financière  
la situation  
l'évolution  
État de

le 31 mars 1994

## l'évolution de la situation

- Les notes complémentaires
- font partie intégrante des états financiers.

Etat de l'exploitation  
et surplus accuMule

le 31 mars 1994

les notes complémentaires

#### Les notes complémentaires

des états financiers.

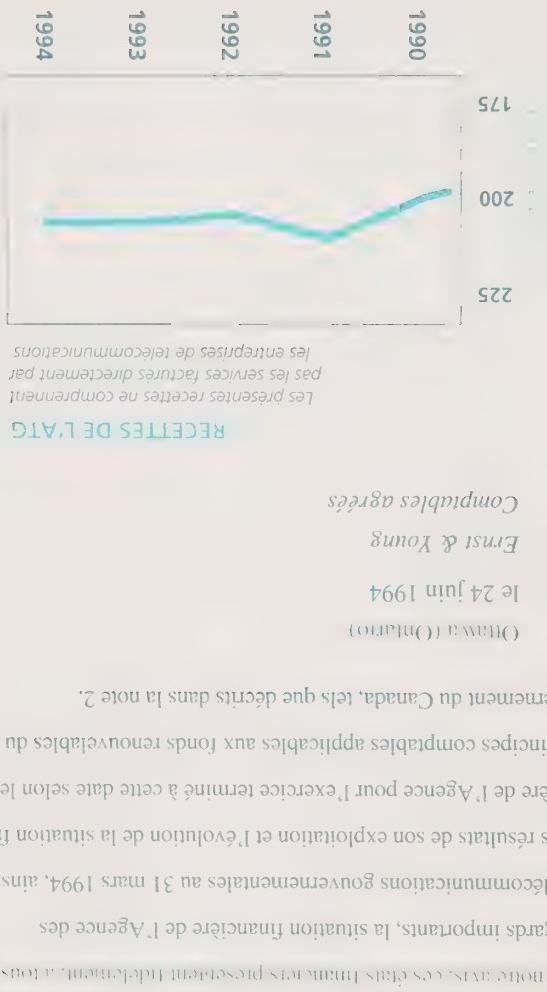
Bilan

au 31 mars 1994

1994

1993 (non vérifié) Note 5

ACTIF		PASSIF	
A COURT TERME		A LONG TERME	
Gouvernement du Canada	39 534 968	Frais payés d'avance	101 384
Debiteurs	38 125 992	Tiers	1 265
Gouvernement du Canada	1 242 494	Frais payés d'avance	2 585 475
Debiteurs	39 469 870	Tiers	3 155 078
Moins : amortissement cumulé de immobilisations au prix coutant (note 3)	42 121 708	Frais reportés (amortissement cumulé de immobilisations (note 3)	301 316 \$) (1993 24 930 \$)
AUTRES	7 449 980	Frais reportés (amortissement cumulé de immobilisations (note 3)	3 485 075
Immobilisations au prix coutant (note 3)	7 475 493	Moins : amortissement cumulé de immobilisations au prix coutant (note 3)	(3 990 418)
Créditeurs	4 294 902	Frais reportés (amortissement cumulé de immobilisations (note 3)	4 294 902
Gouvernement du Canada	1 519 684	Frais reportés (amortissement cumulé de immobilisations (note 3)	1 519 684
Créditeurs	38 008	Frais reportés (amortissement cumulé de immobilisations (note 3)	38 008
Gouvernement du Canada	45 644 791	Frais reportés (amortissement cumulé de immobilisations (note 3)	45 644 791
AUTORISATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	1 107 730	Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	15 782 578
PROVISION POUR INDÉMNITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 765 572	Tranche à court terme de la provision pour indemnités de cessation d'emploi	2 460 5
RECETTES REPORTÉES D'EMPLOI	2 051 171	Recettes reportées	1 765 572
PROVISION POUR INDÉMNITÉS DE CESSION D'EMPLOI	2 051 171	Recettes reportées	54 806
RECETTES REPORTÉES D'EMPLOI	2 051 171	Recettes reportées	1 820 378
AVOIR DU CANADA	16 123 795	PROVISION POUR INDÉMNITÉS DE CESSION D'EMPLOI	16 123 905
RECETTES REPORTÉES D'EMPLOI	19 030	PROVISION POUR INDÉMNITÉS DE CESSION D'EMPLOI	37 974
INDÉMНИTÉS DE CESSION D'EMPLOI	24 605	RECETTES REPORTÉES D'EMPLOI	17 123 795
TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 297 582	TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 107 730
CREDITEURS	14 984 201	TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	14 984 201
GOUVERNEMENT DU CANADA	1 578 2578	TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 297 582
TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 765 572	TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 765 572
LES NOTES COMPLÉMENTAIRES	1 765 572	TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 765 572
ÉTATS FINANCIERS.	1 765 572	TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 765 572
FOINT PARTIE INTEGRANTE DES ÉTATS FINANCIERS.	1 765 572	TRANCHE À COURT TERME DE LA PROVISION POUR INDÉMНITÉS DE CESSION D'EMPLOI	1 765 572
AUTORISATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	13 816 880	IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	13 816 880
SURPLUS ACCUMULÉ	13 877 628	IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	13 877 628
IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	13 904 446	IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	13 904 446
L'AUTORISATION DU FONDS	27 694 508	IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	27 694 508
SURPLUS ACCUMULÉ	45 644 791	IMPUTATION NETTE ACCUMULÉE SUR AUTORISATION DU FONDS	45 644 791



A notre avis, ces deux situations présentent l'idellement, à nous égards importants, la situation financière de l'Agence des télécommunications gouvernementales au 31 mars 1994, ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution de la situation financière de l'Agence pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comparables applicables aux fonds renouvelables du gouvernement du Canada, tels que décrits dans la note 2.

Qu'aura-t-il alors  
Emst & Young

le 24 juin 1994

Comparables agréés

Les présentes recettes ne comprennent pas les services factures directement par les entreprises de télécommunications.

1994

1993

1992

1991

1990

La présentation d'ensemble des états financiers.

importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de l'évaluation des principes comparables suivis et des estimations

des états financiers. La vérification comprend également les montants et des autres éléments d'informations fournis dans

le contrôle par sondages des informations probantes à l'appui

des rapports comparables de certitude quant à l'absence d'imexactitudes

vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un

rapport général sur les états financiers. Ces normes exigent que la

Note vérification a été effectuée conformément aux normes de

finances en nous fondant sur notre vérification.

responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états

d'Agence des télécommunications gouvernementales. Notre

de la situation financière pour l'exercice terminé à cette date. La

et le surplus accumulé et l'état de l'évolution

31 mars 1994, ainsi que l'état de l'exploitation

télécommunications gouvernementales au

ous avons vérifié le bilan de l'Agence des

N

Au directeur général, Vérification et évaluation, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

REVUE FINANCIÈRE

**P**

l

## L'ÉQUIPE DE PLANIFICATION ET DE MISE EN OEUVRE :

eu après que l'on a annoncé la naissance de SGIT,

des représentants des trois organismes fondatrices de mise en œuvre (EPM) pour garantir le succès de sa

ce démarqueront forme l'équipe de planification et de

transformation en un nouvel organisme de service spécial.

Le défi de l'EPM était de jeter les bases de la fusion réussie de deux organisations et technologie de l'information et services Canada et les services de

Travaux publics Canada, qui avaient chacun leur propre culture

organisационnelle, pour créer un nouveau service bien rodé, et ce

sans perturber l'indemnité de service à la clientèle.

L'EPM s'est attaquée à ce défi en encenchant le processus qui doit

Tout en veillant à ce que les besoins des clients soient toujours sal-

mener SGIT au statut d'OSS de plein droit dès le 1er avril 1995.

L'EPM s'est également chargé de mettre en place une méthode de transition, l'équipe a d'abord mis en

isfaits pendant la période de transition, y compris des bureaux

groupes de concertation ont été créés, composés d'experts des dif-

définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

mettre au point des produits et services de télécommunications

pour permettre au nouvel organisme de prendre son envol et de

1994, étaient enthousiastes à l'idée de contribuer à la naissance

SGIT. Grâce à leurs efforts, des bases solides ont été jetées

et d'informative novateurs, qui répondent aux besoins

des clients.

## SGIT - UNE CRÉATION OPPORTUNE

comités consultatifs de SGIT.

Les clients, le développement des ressources humaines et les

structures, les systèmes, les services de gestion, les relations avec

parties principales et fait des propositions concernant la

Enfin, l'équipe a abordé la question des responsabilités adminis-

trant complète des usages de l'ensemble de l'équipe de gestion.

Planification par les cadres ont eu lieu pour s'assurer que l'on

Tout au long de cette démarche, des ateliers et séances de

convergence de techniques et du désir du gouvernement de

réaliser des économies d'échelle, d'améliorer les services offerts

aux Canadiens et d'atteindre l'objectif de longue date

d'implanter des systèmes ouverts dans l'administration fédérale.

Les membres de l'EPM, dont le mandat a pris fin le 31 mars

1994, étaient enthousiastes à l'idée de contribuer à la naissance

SGIT. Grâce à leurs efforts, des bases solides ont été jetées

pour permettre au nouvel organisme de prendre son envol et de

mettre au point des produits et services de télécommunications

et d'informative novateurs, qui répondent aux besoins

des clients.

trois activités en émergence et un vaste éducatif.

prise de SGIT, qui comprend trois activités commerciales de base,

régiонаux. Leurs travaux ont permis d'élaborer un modèle d'entre-

repreneurs de la nouvelle organisation, y compris des bureaux

groupes de concertation ont été créés, composés d'experts des dif-

ferents secteurs de la nouvelle organisation, y compris des bureaux

de deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

de deuxième un plan d'intégration progressive, plus s'est efforcée de

ouvrir une autre des deux autres des trois organismes fondatrices. Des

de définir la nature des activités des trois organismes fondatrices. Des

## ETENDUE DES RÉSEAUX



Cherchant toujours à offrir de meilleurs produits, l'ATG a examiné au cours de l'exercice écoulé divers moyens pour établir la viabilité et les avantages de la vidéocommunication. Récemment, l'ATG et les directions générales des Biens immobiliers et des Services de l'imobilier, de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, se sont associées pour offrir Vidéocom. Il s'agit d'un service de vidéocommunication partagée, facile à utiliser, qui doit être mis en oeuvre à huit emplacements au début de l'exercice 1994-1995 et sera offert à 40 autres emploisments avant la fin de l'exercice. Vidéocom assure l'accès commode et économique aux services de vidéocommunication et offre tous les avantages de ces derniers.

En s'engageant aux principes de l'innovation, de la rentabilité, de l'attention aux besoins et de la souplesse, l'Agence démontre à nouveau ses produits et services, tels que ceux décrits ci-dessus, qui permetront à ses clients de servir la population canadienne de manière plus efficace.

Le SGV permet à l'ATG de répondre aux besoins de vidéo-conférence de ses clients grâce à une solution variamente adaptée à la demande. Le service de base est le service perfectionné qui offre deux configurations : réseau spécialisé ou accès par ligne commune.

Les clients constatent que le service gouverneur-mental de vidéocomférence est une fagotin innovante de réduire le coût des déplacements et de la formation. La possibilité de se renconter grâce à la formation. La possibilité de se rencontrer grâce à des moyens électroniques permet à beaucoup de fonctionnaires de réduire les coûts, le stress et la peine de temps producif associés aux déplacements pour le travail ou la formation. Ces derniers se sont convertis au SGV, un service audiovisuel interactif souple et économique offre dans une configuration simple et souple du système de service, tout en permettant d'ouvrir plusieurs séances privées en vue de l'acquisition des compétences du service, ce qui lui donne une certaine souplesse.

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE VIDÉOCONFÉRENCE (SGV)

- L'ATG a amélioré le service avec l'introduction d'un annuaire de messagerie électronique, qui assure le stockage et la facilité de consultation des adresses électroniques des abonnés du GTM.
- Les clients apprécient le GTM en raison de ses fonctionnalités de services économiques, qui sont considérablement inférieures à celles des services commerciaux similaires.



SERVICE GOUVERNEMENTAL DE  
TRAITEMENT DES MESSAGES (SGTM)

Quant à leur demande d'elles mêmes, leurs grandes priorités en matière de télécommunications, les clients de AT&T ont indiqué avoir besoin de services améliorés de télécommunications pour assurer la meilleure qualité de leur service.

Le service gouvernemental normalise de traitement des messages (SGTM) est un service gouvernemental de traitement des échanges entre des systèmes hétérogènes de courrier électronique. et à l'ancien le SGTM a reçu un accès aux messages (SGTM) en mai 1993. Le SGTM a reçu un accès aux messages (SGTM) en mars 1994, on a également ajouté 200 000 messages par mois en moins d'un an. Le trafic avait atteint un volume mensuel de près d'un milliard de caractères.

Le succès du SGTM repose sur sa capacité d'acquérir, sans difficulté et de façon parfaitement transparente, le courrier électronique, les documents électroniques et les fichiers numériques. Le service permet l'utilisation des caractères français et la communication avec les abonnés du Service général de messagerie électronique et de transfert de documents (SMETD) ainsi que du Réseau d'information des adresses supérieurs (RICS). En outre, le SGTM veille au commerce électronique à l'intérieur des ministères et entre eux-ci de même qu'avec les gouvernements provinciaux, ces administrations municipales et le secteur privé.

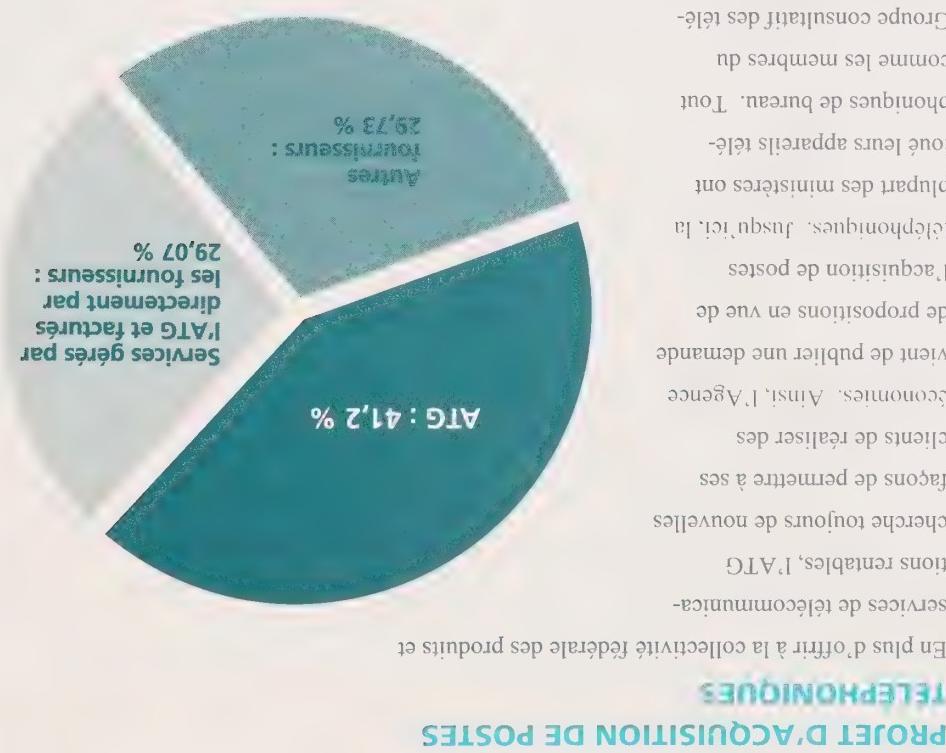
pour signer un document électronique, conformément aux normes de qualité de l'ISO (Organisation internationale de l'échange des documents), etc. Les prix proposés en réponse à la demande de propositions se rattachent en vigueur pendant deux ans, ce qui permettra aux ministères d'acheter les postes demandés par la même cout que celle d'un achat en volume.

La demande stipule également que les fournisseurs doivent offrir la formation aux ministères, installer les postes, offrir des garanties prolongées et fournir des renseignements en format électronique pour simplifier la gestion et le contrôle du matériel.

Notre simple offre aide financièrement à même son fonds renouvelable, aux ministères qui ne possèdent pas les fonds nécessaires pour acheter immédiatement les postes. Le projet d'acquisition permettra aux clients de réaliser des économies d'exploitation de 30 % par rapport aux frais de location.

Le projet d'acquisition de postes techniques télemétriques témoigne de l'engagement de l'ATG d'offrir à ses clients le meilleur service possible, que ce soit au chapitre des produits ou des services. L'Agence fait ce petit effort supplémentaire pour assurer que ses clients obtiennent, au meilleur coût, les outils dont ils ont besoin pour servir la population canadienne.

TELECOMMUNICATIONS  
GOUVERNEMENTAUX DE  
MARCHÉ DES SERVICES  
PART DE LA FG DU



Une équipe mixte composée de représentants de l'ATG et de leurs clients s'est attachée, pendant presque toute l'année 993, à élaboration d'une demande de propositions détaillée, qui présente un certain nombre d'éléments de migration à la dernière nomme ADSI (interface complète de migration) à la demande des charges complètes.

Catégorie	Pourcentage
Groupe communiquations, l'ATG est	36,7%
Groupe consultatif des téléphoniques	16,21%
Tourismes	17,26%
Autres	29,73%

Certains clients de l'ATG se trouvent dans des régions non desservies par le SGAI. Pour qu'ils aient accès aux meilleures tarifs interurbains possibles, l'Agence a négocié avec deux principales entreprises de télécommunications qui offrent des services de télécommunications pour les clients utilisant les plus de l'électricité. Elles nouvèau système électronique des données de facturation compporte une fonction de service sur place, de sorte que le client peut visualiser les factures électroniquement et exporter vers des bandes de données structurées. Le module de service SGAI permet également au client de télécharger des rapports de gestion sur les télécommunications à partir d'Ottawa pour en faire l'analyse. Tout les systèmes a été conçu en fonction de la convivialité. Cet élément permet de faciliter tout en maintenant les coûts au minimum.

outre-mer. L'accès hors réseau au SGAI au moyen de la carte SASKatchewanan. A l'heure actuelle, la plupart des abonnés du Québec au reste du pays, à l'exception du Manitoba et de la Saskatchewan peuvent profiter de rabais lorsqu'ils font des appels SGAI peuvent profiter de rabais lorsqu'ils font des appels TELÉCANADA a lui aussi été érendu afin que les clients puissent joindre de rabais lorsqu'ils communiquent avec L'étranger par Internetise du SGAO.

#### **ANSWER**

Le secteur des télécommunications en France connaît une croissance constante depuis les années 1990. Les échanges de données et les communications mobiles sont les principales sources de ce développement. Les entreprises de télécommunications jouent un rôle crucial dans la fourniture de services hautement intégrés et personnalisés aux consommateurs et aux entreprises. Le marché de la téléphonie mobile est particulièrement dynamique, avec une croissance annuelle moyenne de plus de 5% depuis 2010. Les opérateurs doivent donc不断创新 pour répondre aux besoins croissants des utilisateurs et rester compétitifs sur le plan mondial.

SERVICES TELEPHONIQUES

La tendance s'est poursuivie l'an passé, de sorte que

d'importants changements ont continué de bouleverser les

marchés et la technologie des télécommunications. L'ATG a

utilise ses connaissances spéciales et son pouvoir d'achat

pour canaliser ce changement, allant jusqu'à améliorer ses

services les plus connus. L'Agence enrichi de nouvelles

Fonctions aussi bien ses Services locaux partagés (SLP) que

soen Service solvientemmental d' appels internationaux (SGAI).

tout en continuant d'offrir les services à des taux allechants

SERVICES LOCAUX PARTAGÉS (SLP)

Le cadre de ses services interurbains, dont le noyau est le Service mobilité d'ateliers avancés du offre l'ATG à ses clients dans le cœur de ses services interurbains, dont le noyau est le Service gouvernemental d'appels et de services mobiles. Ces derniers sont branchés, les clients peuvent utiliser le SGAI pour la transmission interurbaine de leurs communications téléphoniques et vidéo. De nombreux bureaux fédéraux peuvent même transmettre leurs données à prix réduits en utilisant les services spéciaux de fax, Télifax, Télifax Plus et Télifax du SGAI. D'autant l'année, l'ATG est parvenue à négocier des rabais pour le compte de ses clients. Ainsi, le prix moyen d'utilisation par minute du SGAI est passé de 0,23 \$ à 0,19 \$. Il y a eu une autre amélioration importante, soit l'élargisse-ment sur réseau du Service gouvernemental d'appels

Au cours de la dernière année, plus d'un quart de million d'utilisateurs des SLP, répartis dans les bureaux fédéraux à travers le Canada, ont fait confiance à l'ATG et ils ont ainsi obtenu un service téléphonique local rentable. L'Agence congoint des services unifides pour partager des installations communes tout en répondant aux besoins individuels des utilisateurs. Cela-ci peut varier ainsi profiter d'appareils téléphoniques dotés de fonctions d'appel unifomes et permettant l'accès à des services locaux de transport effectués. Ils ont accès à des services locaux de transmission des données, à des conséils en matière de services à un service de traitement des commandes. Les services deux principales entreprises de telecommunications et elle est ainsi en mesure d'offrir des services I-800 personnes qui facilitent l'accès du public aux services

## LES PRODUITS ET SERVICES DE LATG :

des derniers mots ont été parmi les plus mouvements de l'histoire de l'administration fédérale : trois

des premiers ministres, des élections fédérales et une restructuration massive de l'appareil

fédéral qui a touché beaucoup de clients de l'Agence. Elle-même intégrée à un nouvel

organisme, PATG compte sur son expérience d'OSS pour maintenir ses succès dans un environnement modifié de fond en comble

Mais, malgré tous ces bouleversements,

l'Agence a continué de mettre au premier plan

ses clients et les services qu'elle offre. Elle

a continué d'améliorer ses produits et services et

offrir des services qui sont dépassés au

public, mais l'Agence qui est un fournisseur

de services aux particuliers et aux organismes

gouvernementaux pour en occuper plus de 70 %.

Quelques années plus tard, alors que l'

Agence a été créée à la suite de l'Acte fédéral de

l'assurance-chômage dans les provinces suivantes,



## UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN

Les clients s'apergoient que l'Agence les écoute et agit en conséquence. Depuis quelque temps, les clients de Montréal demandent une facturation électronique. Aujourd'hui, grâce au programme pilote de QGT, ils peuvent recevoir leurs factures électroniques. David Hardcastle, de la Banque Federale de développement, dit que son organisme est maintenant en mesure d'analyser et de gérer les dommages d'appels interurbains «d'un façon qui est impossible quand il faut examiner 125 pages de règlement des éloges. Le centre, qui est le point de chute de tous les problèmes et demandes de renseignements des clients de l'Agence, donne suite à 80 % des appels le jour même. Les renseignements et les observations reçus par le CAC ont joué un rôle important dans l'amélioration des procédures et processus de l'Agence.

Les employés de l'Agence, définitis comme des clients internationaux et à l'assistance fournies par leurs collègues venant des deux emplois, surtout en région, sont heureux des améliorations découlant de la QGT, notamment en ce qui a trait à l'information des employés, sur tout en matière de profil du programme dans le cadre de la QGT, ont également profité du programme La satisfaction de la clientèle est le credo de la QGT et les clients qui la soutiennent sont satisfaits des améliorations et extérieures de l'Agence.

La satisfaction de la clientèle est le credo de la QGT et les clients qui la soutiennent sont satisfaits des améliorations et extérieures de l'Agence.

L'Agence a continué de mûrir au cours du dernier exercice. « L'organisme a connu une véritable métamorphose, dit Ray Schart, de la direction de l'exploitation de l'ATG. Les gens commentent à parler de satisfaction et même de dépasser les attentes des clients ». Marc Montrouz, du bureau régional du Québec, en convient : « Dans l'ensemble, il y a eu changement d'attitude. La GQT me donne l'impression d'avoir une plus grande autommie en ce qui a trait à différents produits et services. Et je n'en retrace une grande satisfaction professionnelle ». C'est satisfaction professionnelle découle de la possibilité de satisfaire aux besoins des clients de la transformation opérationnelle de l'Agence est-pest. GQT à la transformation opérationnelle de l'Agence est-pest selon Brian Boyden, de l'ATG, la plus grande contribution de la partie sociale de l'ATG, la qualité technique de ses services, un véritable élément à la « gestion des rapports » : tenir les promesses, donner des conseils utiles et fournir de l'information utilisable. En réponse aux opinions dégagées par le sondage, l'Agence a modifié ses factures pour donner aux clients les renseignements dont ils ont besoin et ce, de façon uniforme, peu importe la nature du service facturé.

## Approches

Le déraillement des applications exploitées sur le réseau gouvernemental et les applications qu'elles produisent à l'administration fédérale et au public détermine la valeur ultime du réseau. Si les applications sont, à proprement parler, indépendantes de leur utilisation dans le secteur privé, elles peuvent toutefois contribuer à l'amélioration des services publics et de l'efficacité de l'administration. Les applications nouvelles qui sont utilisées pour améliorer l'efficacité et les besoins en matière d'applications contribuent à l'amélioration du réseau. Pour les utilisateurs finaux, une seule considération importante : être capable de faire le travail en utilisant les meilleures technologies possibles.

La dernière année a été marquée par l'évolution des autoroutes de l'information qui ont permis aux citoyens de l'autoroute nationale de l'information de l'accès à un point de l'autoroute nationale intégrée. La mise au point de l'autoroute nationale intégrée permettra au public d'avoir accès à volonté à l'information et les services gouvernementaux qui servent la population de la plupart des Canadiens.

SGTI au plus haut point puisqu'elle dévriraît permettre au public d'avoir accès à volonté au réseau gouvernemental. En outre, elle dévriraît mettre toute la capacité du réseau à la disposition des ministères qui assureront que le défi doit maintenant relever SGTI consiste à assurer que l'information et les services gouvernementaux qui servent la population de la plupart des Canadiens.



Le défi que doit maintenant relever SGTI consiste à assurer que l'information et les services gouvernementaux qui servent la population à la réalisation du Plan directeur du dirigeant principal de l'information, il y a pas de doute que diverses organisations fédérales, dont les ministères et organismes centraux, appuieront leur propre contribution à l'autoroute de l'information. En tant que architecte du réseau, SGTI doit appuyer ces projets tout en continuant à améliorer les capacités du réseau.

Encouragé par le Plan directeur du dirigeant principal de l'information, SGTI pourra son travail d'élaboration du gouvernement et du public. Alors qu'en la situation du réseau, connaît que celui-ci pourra répondre aux besoins du gouvernement et du public. Ainsi, lorsque l'information sera disponible, SGTI pourra son travail d'élaboration du Plan directeur du concrétisation de force cette efficacité engendrée par la concréttion. Approvistonnements et Services, en vue de former SGTI, a ren-des anciens ministres des Travaux publics et des

La fusion de l'ATG et des services de gestion de l'information fédéraux et leurs besoins identifiés en matière d'applications travail qui constitue un échappatoire représentatif des ministres

comités interministériels et des groupes de travail de l'architecte provisoirement surroulé des aux applications qui ont servi à la planification de l'application de l'architecte de réseau. Les données relatives à elles n'en dictent pas moins essentiellelement la forme du réseau. Les données relatives à l'élaboration de l'architecte de réseau.

elles n'en dictent pas moins essentiellelement l'élaboration de l'architecte de réseau. Si les applications valent fédérale et au public détermineront la

avantages qu'elles produisent à l'administration

Le réseau misse en oeuvre par le secteur privé.

Dans la perspective d'une couverture globale, le réseau gouvernemental évoluera au rythme des améliorations des privés semblables dans d'autres grandes villes canadiennes.

SGTI envisage aussi d'implanter des réseaux métropolitains fédéraux de la région d'Ottawa-Hull verrà le jour en 1994-1995.

européen de l'archéologie suivi par un programme progressif d'exploitation technique directe par une approche des cours de la dernière année. L'Agence a continué d'évaluer de récentes innovations techniques pour déterminer si elles étaient adaptées au réseau gouvernemental. Parmi ces innovations

Agence incorpore des institutions d'interconnexion avec autres réseaux publics et privés. Le REGC, le « réseau des «esau » à l'échelle gouvernementale, constitue la voie nouvelle d'organisation dont l'ATG est un membre fondateur, entre-prend l'interconnexion du REGC avec des réseaux extrêmes des besoins. À l'heure actuelle, le REGC est relié à toute, nationaux et mondiaux. Il est de cette manière except réseaux extrêmes de messagerie électronique à valeur ajoutée, nationaux et mondiaux. Il est de cette manière que des services EDI aux banques ainsi qu'à d'autres industries, des vastes sources d'information. Cette liaison est technique-lement réalisable et tant donne que le réseau gouvernemental est comparable avec le protocole de contrôle de transmission/protoco-les internets TCP/IP) et les normes techniques d'interconnexion des systèmes ouverts (OSI). L'interconnexion avec le réseau de ces applications exploitées sur le réseau gouvernemental seraient éliminées par la largeur de bande disponible. Au niveau même, l'architecture matérielle du réseau exige une capacité très grande vitesse, capable de transmettre des présentations multimedias, y compris des images vidéo animées. La mise en œuvre de chaque projet de service de télécommunications de



## CARACTÈRES TRANSMIS ET REÇUS

En plus du SGIR, certains ministères ont mis sur pied des inter-réseaux reliant les réseaux locaux ministériels. Pour permettre à tous les utilisateurs gouvernementaux d'avoir un accès unique à l'information ministérielle et aux applications communes, l'Agence a produit une demande de propositions relative à un rèsseau national destiné à relier ces inter-réseaux d'autres encore. Fondé sur la technologie de routes, ce nouveau réseau, qui sera mis en service en 1994-1995, formera le pivot du REG.

Depuis son lancement en mai 1993, le SGTM sera aussi utilisé comme interface commune (X.400). Le SGTM permettra aux différents systèmes de courrier électronique différents de communiquer entre eux par l'entremise de passerelles qui convertissent les messages de façon à les rendre conformes à la norme internationale comme (X.400). Le SGTM sera aussi un moyen de transport pour les services d'échange de données informatiques (EDI), actuellement en cours d'élaboration.

NOMBRE DE CARACTÈRES TRANSMIS ET RECEUS PAR LE SERVICE GOUVERNEMENTAL DE TRANSMISSION DES MESSAGES (SGTM) DEPUIS SON LANCEMENT EN MAI 1993.

**L'INNOVATION À L'OEUVRE : LE PROGRAMME D'ARCHITECTURE DES TELECOMMUNICATIONS**

expliquer les termes de quantité et de débit des données (ou argeur de bande).

exprimee en termes de quantite et de debit des donnees (ou

la question de l'accessibilité à la résolution des débats de la conception lorsqu'il s'agit d'adopter les normes non exclusives; c'est à l'objectif vers lequel tendrait le réseau aussi

Conseil du Trésor a adopté cette stratégie en tant que politique gouvernementale, en s'assurant que les normes relatives aux communications de données de tous les systèmes ministériels sont progressivement plus tard, permettant, par la suite, l'intégration avec d'autres réseaux nationaux et internationaux.

Accommoder les exigences en matière de résau de l'environnement à remédier aux incompatibilités des normes exclusives. Systèmes déjà en place. La stratégie de mise en oeuvre du résau pour aborder les exigences en matière de résau de l'environnement.

Il interconnects de réseaux, implante l'an dernier, permet à différents réseaux locaux ministériels de communiquer entre eux. Le SGIR facilite la transmission de données entre systèmes différents et assure la conversion en vue de diverses publications propriétaires.

Une autre innovation récente de L'Agence qui permet la communication entre des systèmes multivendeurs est le Service

Alors que l'Agence dispense des services communs de télécom-munications pour répondre aux besoins des ministères en matière de communications, le REG vise à combler les exigences pan-gouvernementales en ce qui a trait à l'infrastructure des communications ainsi qu'à offrir au public un meilleur accès à l'information et aux services gouvernementaux.

Le Programme d'architecte tient compte de deux facteurs déterminants dans l'élaboration du réseau gouvernemental : l'accessibilité du réseau, c'est-à-dire sa capacité de rejoindre les utilisateurs éventuels, d'être relié par eux-ci et d'être opérable avec différents systèmes de nœuds et de périphériques.

Le programme d'archivage des télecollections gouvérnemantales a engendré un réseau qui sera intégrante de l'autoroute de l'information nationale. Partie de Réseau d'entreprise du gouvernement (REG) est en réalité une microcosme de l'autoroute nationale qui a été élaboré de la garen indépendante. Possessé par la nécessité de l'interfonctionnement transparent au sein du Gouvernement, l'Agence à travaille étroniquement avec les ministères pour créer un «réseau des réseaux» qui peut relier différents réseaux ministériels en vue de former un tout virtuel, à un rythme et d'une manière qui correspond aux préoccupations du gouvernement sur les plams de l'économie et de l'efficacité.

## UN MICROSCOME DE LAUTORROUTE DE L'INFORMATION



**T**'ATG a adopté, vis-à-vis de la technologie et des affaires, des approches innovatrices qui peuvent satisfaire les clients même les plus exigeants. Lorsqu'un revenu Canada a démenagé son centre de traitement de la taxe sur les produits et services (TPS) pour l'établir à



## PRESSENTATION DES CLIENTS DE LATG :



SERVICES DE GRANDE QUALITÉ

Les employés de Parcs Canada compilent plusieurs systèmes pour transmettre des données relatives aux liaisons entre au personnel ainsi que pour communiquer par courrier électronique ou fax. Ces dernières sont utilisées pour maintenir une communication régulière avec les partenaires et les autorités compétentes.

Techniques de télécommunications par satellite. Les terminaux à très petite ouverture d'antenne (TPO) sont de petites antennes de réception qui ont peu d'instabilité à peu près partout. Leur racordement au RGT permet de passer outre aux restrictions associées aux lignes téléphoniques et offre l'accès à une gamme étendue de services.

Marilyn Thériault affirme que «le plan proposé par l'ATG a tout changé». Nous avons obtenu un meilleur service à moins cher.

Parcs Canada peut relever ce défi. Malgré l'heure hâtive, malgré les préoccupations de la communauté canadienne à Parcs Canada, malgré une «note organique» cherche depuis longtemps une solution qui soit réalisable du point de vue économique. Dans les parcs situés dans le Nord, les coûts établis très élevés et il était impossible d'obtenir des tarifs spéciaux». De nombreux parcs, partout au Canada, connaissent des problèmes de panne et se plaignent de la gamme restreinte de services qu'ils offrent leurs fournisseurs.

es genres visitent les parcs nationaux du Canada pour jouter de leur beauté naturelle. Mais même dans les parcs les plus éloignés, les employés ont besoin de services de télécommunications de grande qualité. Le défi est d'assurer un service fiable, au meilleur prix, malgré des conditions très difficiles. Grâce au Réseau gouvernemental de télécommunications pour les桂林 (PCITS),



sa fiabilité et il ne nous a jamais laissé tomber». Tout à fait transparent pour les utilisateurs. Nous complions sur tout ce qui pouvait pas compliquer sur la fiabilité du SGTVN. «Le résultat est selon Tony Zito, ces initiatives ne seraient pas prises si l'on ne

SGTVN lui permet de s'adapter aux besoins des clients. d'autres bureaux du système correctionnel. La souplesse du système, par des moyens électroniques, les photos de délinquants à régional du Québec de SCC permet aux employés de transmettre son application à des services non traditionnels de transmission assurées par le SGTVN qui ont commencé à demander d'être en ligne pour les services. Par exemple, un projet-pilote mené au bureau de John's à Vancouver, qui dessert 26 établissements-résau de

voix et des données, qui desserte 26 établissements-résau de courrier électronique et d'autres services de transfert de données. Il a également permis d'améliorer les services de base tels que la matin d'après matin pour les autres services. Peu importe où ils se trouvent.

Le recours au SGTVN a permis d'améliorer la performance des systèmes d'information; les employés des prisons et des bureaux peuvent maintenant obtenir rapidement et efficacement l'information dont ils ont besoin, peu importe où ils se trouvent. Les libérations conditionnelle ainsi que les cadres supérieurs peuvent également rapidement et efficacement obtenir l'information dont ils ont besoin, peu importe où ils se trouvent.

**INFORMATION – ACCÈS RAPIDE ET EFFICACE**

«Le coût du service se compare avantagéusement à celui de bien d'autres solutions».

Mais la fiabilité n'est pas le seul atout. Aux dires de M. Zito, d'indisponibilité des services est inférieure de beaucoup à celle qu'elle était à l'époque des services analogiques». Principial du SGTVN est sans aucun doute sa fiabilité. La durée

communications et gestion des ressources. Le programme comportait notamment une restructuration complète des responsabilités fonctionnelles du bureau régional, associée à mise en oeuvre d'un système de gestion du rendement, dans but de mieux répondre aux attentes des clients et de donner à employés l'orientation nécessaire pour évoluer dans ce secteur.

but de mieux répondre aux attentes des clients et de donner aux

mise en oeuvre d'un système de gestion du rendement dans le

communications et gestion des ressources. Le programme

de l'accès à l'information et services communes à large bande. Cela suppose préfectomme, services mobiles par satellite, services de poste font partie de la prochaine génération de services communs de télécommunications offerts par SGTL. Ils formeront la voie gouvernementale de l'autoroute de l'information canadienne.

Deux- ci et d'autres nouveaux services fondés sur des techniques de pointe font partie de la prochaine génération de services communs de télécommunications offerts par SGTL. Ils formeront la voie gouvernementale de l'autoroute de l'information canadienne.

A mesure que nous deviendrons un fournisseur de services intégrés de télécommunications et d'information, nous pourrons exploiter de nouvelles avenues promises de m'attends à ce que, comme par le passé, une vision et un effort concertés garantissent le succès de nos initiatives.

UN MESSAGE DE NANCY DESORMEAU  
DIRECTRICE, BUREAU RÉGIONAL DE LOUES

Le démielier exercice peut étre décret en un mot : «changement». Changements à l'ATG et chez les clients. Les bureaux régionaux de l'ATG se sont efforcés d'aider les clients à gérer une partie des changements auxquels ces derniers étaient confrontés, tout en faisant face aux problèmes de la fusion de l'ATG avec les autres organismes qui composent maintenant SGII. Pour mieux aider ses clients à faire face au changement et pour régional de l'Ouest de l'ATG s'est engagé dans un programme de service à la clientèle amélioré, fondé sur quatre thèmes : innovation en matière de services, alliances stratégiques, et innovation en matière de services, alliances stratégiques, et innovation en matière de services, alliances stratégiques, et innovation en matière de services, alliances stratégiques.

Il me fait particulièrement plaisir que le Programme d'architecture des télécommunications soit venu à maturité. En outre, le rôle-clé joué par le nouveau Réseau d'entreprise du Gouvernement dans le renouvellement administratif des ministères et de l'ensemble de l'administration fédérale est reconnu par le législatif principal de l'information (DIP) dans le Plan directeur. En fait, la mise en oeuvre de ce réseau est suffisante pour soutenir les activités définitives dans le secteur. En ce qui a trait à l'établissement de produits au cours du dernier exercice, l'ATG a commencé à assurer des services d'interconnexion et le Service gouvernemental de traitement des messages ouvre désormais la dernière touche aux plans de mise en oeuvre de plusieurs autres services : fibres optiques, annuaire électronique, etc.

N MESSAGE DE DAN SUM

de nos clients. Nous avons gagné leur collaboration, leur confiance et leur loyauté grâce aux principes de «gestion de la qualité totale» relatifs au service à la clientèle ainsi qu'à l'efficacité opérationnelle, qui démarrent à l'avant-plan de nos processus de planification commerciale. Ces principes nous ont bien servis et ils seront le fondement de notre avenir.



Quans le marché des télécommunications et de l'information, où sont engagé et les risques sont élevés, l'efficacité de la planification, ou en et de l'analyse est de plus en plus cruciale. Ces qualités idéront SGFI à contribuer à la mise en place de l'autoroute de l'information, à collaborer avec de nouveaux intervenants et à exploiter les nouveaux services qui seront offerts sur l'autoroute. Quelques fois de nos réalisations, mais nous n'oublions pas que notre réussite doit être mesurée en fonction de la satisfaction des usagers.

Il me fait particulièrement plaisir que le programme d'architecte des télécommunications soit venu à maturité. En outre, le rôle-clé joué par le nouveau Réseau d'entreprise du gouvernement dans le renouvellement administratif des ministères et de l'ensemble de l'administration fédérale est reconnu par le secteur industriel qui permet de réaliser ses promesses.

UN MESSAGE DE DAN SUM  
VICE-PRESIDENT, ARCHITECTURE ET DÉVELOPPEMENT

bien servis et ils seront le fondement de notre avenir.

également avec une réstruc-  
turation radicale des plusieurs  
ministères, dont le notre, je  
suis d'avis que nos résultats  
financiers prouvent la justesse  
de nos stratégies de gestion du  
développement des communautés gaucho-métropolitaines est une étape-clé de  
l'évolution des telecommunications au sein de l'Administration fédérale. C'est donc avec une certaine émotion que je me  
souligne les réussites à venir dans nos attribuables à

## UN MESSAGE DE ROBERT GERVAIS

VICE-PRESIDENT, EXPLOITATION

En 1993-1994, la plupart des programmes à la direction de l'exploitation se sont faits en coulisses, au chapitre des

processus et des activités quotidiennes de la commande et de la facturation des services. Nos systèmes de commande peuvent maintenant mieux répondre à la demande croissante de services chez nos clients.

## — ARNOI GLASOW

« LE PROGRAMME SURVIENT QUAND L'IMPENSABLE PLIE DEVANT LE NÉCESSAIRE. »

d'organisme de service spécial.

Des félicitations sont de rigueur! A une époque où l'expression «gestion du changement» est connue de tous, l'ATG, en collabora-tion avec ses clients, fournit des conseils, à franchi une étape critique au cours de sa quatrième année d'existence à titre de transmission et de communication nouvelles et moins coûteuses.

Suite à la réduction des effectifs et des ressources, il a fallu redire les dépenses, il a fallu envisager des techniques de transmission fédérale soit accroître sa productivité. Sous la pression de l'administration fédérale ont ajouté une nouvelle dimension à notre tâche.

Dans un contexte de compression des ressources, l'administra-tion fédérale ont ajouté une nouvelle dimension à notre tâche. Un nouveau gouvernement et la restructuration de l'adminis-tration fédérale ont également se multiplient. En outre, l'élection d'un nouveau député de télécommunications préférées, plus rapides et faciles que les autres, a entraîné une augmentation des courantes associées à la présentation des services aux Canadiens. Les besoins d'autoroute de l'information, il faut se souvenir des mots de Glasow et ne pas avoir peur d'appuyer sur l'accélérateur.

Il est difficile d'analyser le passé au moment de s'engager sur l'autoroute de l'information, mais, au moment de s'engager sur l'autoroute de l'avenir, il est toujours plus facile d'anticiper le futur.

Évidemment, il est toujours le meilleur est à venir. La meilleure façon de faire sentir et de gérer la qualité totale, nous avons lancé le programme communément appelé « deux ans quand deux ». Il y a deux ans quand deux partenaires opérationnelles

Les retombées de nos efforts d'améliorer constamment nos

processus double par rapport à l'exercice précédent.

L'utilisation des services numériques améliore d'audiocon-ference et de nouveaux services de vidéocomférence de l'ATG à presque double par rapport à l'exercice précédent.



## UN MESSAGE DE PAUL HAYES

A mesure que les ordinateurs personnels et la technologie de l'information s'intègrent de plus en plus aux activités courantes au quotidien, il est toujours

de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale,

de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale,

de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale,

de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale,

de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale,

de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale, de gérer la qualité totale,

 Roger Bason



## UN MESSAGE DE ROGER BASON

VICE-PRESIDENT, MARKETING

Roger Bason

Changement rapide, il faut être « concentré, rapide, souple et amical ». Au cours de la dernière année, les employés de la direction du Marketing ont puise dans leurs expériences pour trouver en un temps record des solutions originales aux besoins des clients.

Les théoriciens nous ont dit que pour réussir dans une période de changements rapides, il faut être « concentré, rapide, souple et amical ». Au cours de la dernière année, les employés de la direction du Marketing ont puise dans leurs expériences pour trouver en un temps record des solutions originales aux besoins des clients.

Confonduement aux plans de compétition qui ont été établis conjointement avec les ministères et organismes fédéraux, L'équipe Marketing s'est efforcée de fournir aux clients des services à souhait collabore avec nous pour offrir la solution appropriée au moment opportun.

Nous avons du réagir de façon souple et rapide à la restructuration de l'Administration fédérale, survvenue en cours d'exercice, et ainsi donner due les plans ont du être revus et que les pressions se sont faites de plus en plus fortes pour qu'un service de messe soit mis en oeuvre. Je crois que, au cours de cette année de changements au sein du gouvernement et de cette sageur étendu soit mis en oeuvre. Nous avons du réagir de façon souple et rapide à la restructuration de l'Administration fédérale, survvenue en cours d'exercice, et ainsi donner due les plans ont du être revus et que les pressions se sont faites de plus en plus fortes pour qu'un service de messe soit mis en oeuvre. Je crois que, au cours de cette année de changements au sein du gouvernement et de cette sageur étendue soit mis en oeuvre. Nous avons du réagir de façon souple et rapide à la restructuration de l'Administration fédérale, survvenue en cours d'exercice, et ainsi donner due les plans ont du être revus et que les pressions se sont faites de plus en plus fortes pour qu'un service de messe soit mis en oeuvre. Je crois que, au cours de cette année de changements au sein du gouvernement et de cette sageur étendue soit mis en oeuvre.

Dan Sum Nancy Desormeau



Paul Hayes



Robert Gervais



BILAN DE L'EXERCICE ÉCOULE : 

«LE CONCEPT D'AUTOROUTE  
DE LINFORMATION  
A FRAPPE L'IMAGINATION  
DE LA POPULATION.»

des technologies de l'information.  
pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide  
d'un agent principal de l'information dans son Plan directeur  
mentale d'information électronique a été reconnue par le  
SGT dans l'établissement de l'infrastructure pan-gouvernementale  
de celle-ci en fera partie également. Le rôle essentiel de  
structure logique de l'autoroute, mais il permettra la concep-  
tions et privés, non seulement sur le modèle pour la con-  
struction logique de l'autoroute, mais il permettra la concep-  
tion de cette partie égalelement. Le rôle essentiel de  
SGT dans l'établissement de l'infrastructure pan-gouvernementale  
mentale d'information électronique a été reconnue par le  
d'un agent principal de l'information dans son Plan directeur  
pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide  
des technologies de l'information.

La dernière année a été marquée par d'importants changements; néanmoins, grâce à une exploitation des compétences des employés, des clients et des fournisseurs de L'Agence, nous avons maintenu le cap. Nos services novateurs et adaptables

Rene Guindon  
Président Agence des télécommunications gouvernementales  
Admistrateur en chef des opérations, Services gouvernementaux  
de télécommunications et d'information

Rene Guindon

Le concept d'autoroute de l'information, qui promet des connexions faciles et accessibles, a frappé l'imagination de nissances populaires. L'administration fédérale vit le même phénomène de population. Le seuil numérique de SGII, racordé à d'autres réseaux

Lié à l'industrie des télécommunications au Canada, tout en les encourageant à collaborer pour trouver des moyens novateurs de combler les exigences des clients de l'Agence. Cette collaboration a l'avantage supplémentaire de réduire les risques dans cette période de changements, l'amélioration constante des procédés engendrée par le programme de gestion de la qualité totale (QQT) a également été déterminante pour les succès de l'Agence. Le fait que le programme ait pour succès du véritable soutien des employés de SGT à gérer efficacement durable qui aidera les employés de SGT à atteindre l'excellence du service.

Piloter d'échange de données informatiques (EDI) visant à mettre en place à l'essai la technologie qui fournit la infrastructure nécessaire à la mise en place d'interactions multilatérales entre les secteurs privés et l'ATG pour continuer à intensifier au cours de la dernière année. Le pouvoir d'achat de l'Agence a donc une puissante impulsion économique aux membres de l'industrie des télécommunications au Canada, tout en les

**LA DERNIÈRE ANNÉE ET LES PERSPECTIVES D'AVENIR :**

UN MESSAGE DE RENÉ GUINDON

A photograph showing a close-up of a person's hand holding a small, rectangular object. The object appears to be a piece of paper or a thin plastic item, held between the thumb and forefinger. The background is dark and out of focus.

SYNONYME DE POUVOIR.»

## LE CLIENT, UN PERSONNAGE DE MARQUE :

Les systèmes de courrier électronique de l'administration fédérée étaient souvent « sales ». Les utilisateurs d'un système

fédérée étaient difficilement communiqués avec les utilisateurs d'un système électronique, avec des correspondances de leur ministre ou d'un autre ministère, partout au Canada et à l'étranger. Aujourd'hui, grâce au SGTM, les utilisateurs système différent. Aujourd'hui, grâce au SGTM, les utilisateurs pouvaient difficilement communiquer avec les utilisateurs d'un moyen électronique, avec des correspondances de leur ministre fédéral du commerce électronique peuvent communiquer, par des moyens électroniques, avec des correspondances de leur ministre ou d'un autre ministère, partout au Canada et à l'étranger.

Le SGTM est l'un des organismes fondateurs de Services gouv-

er, j'ai été nommé président-directeur général de ce nouvel organisme établi récemment. Comme j'ai pu observer l'impact favorable du statut d'OSS, tant en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle qu'à la rentabilité, j'entends assurer que SGTM tiendra profit de l'expérience acquise par l'ATG. L'Agence est la première à choisir de l'admission fédérée par le SGTM. Les services des deux organismes sont la même. SGTM adoptera également la philosophie « du client d'abord », pour le plus grand bien de la collectivité, je le souhaite.

Le SGTM a été créé pour répondre aux besoins de la collectivité, mais pas pour servir les intérêts de l'industrie. Nous devons faire en sorte que nos clients soient satisfaits, mais nous devons aussi faire en sorte que l'industrie soit satisfaite.

Les meilleures communications interministrielles, l'ATG a donc en matière de télécommunications, auxquelles l'ATG a donné suite dans son Plan d'entreprise qui a été ensuite approuvé par les membres du CETG établissant les priorités et les exigences relatives à l'agence. De ces élections, grâce à l'ATG, nous participeront directement à l'orientation des activités commerciales principales utilisées des services de télécommunications de l'administration fédérale, le Conseil majeur duquel passe avant tout. C'est quand l'ATG devient un OSS, le Conseil a été un élément-clé de la structure de gestion innovante de l'Agence. Composé de représentants des principaux utilisateurs des services de télécommunications de l'administration fédérale, le Conseil majeur duquel passe avant tout. C'est quand l'ATG dans mon rôle de président du CETG, j'ai pu constater de pre-

mières mains son Plan d'entreprise qui a été ensuite approuvé par les membres du CETG établissant les priorités et les exigences en matière de télécommunications, auxquelles l'ATG a donc mis en oeuvre le Service gouvernemental de traitement des mes-

Phil McElhan



## PROFIL TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION DE PHIL MCLELLAN LE CLIENT, UN PERSONNAGE DE MARQUE :
2	LA DERNIÈRE ANNÉE ET LES MESSAGES DE RENÉ GUINDON UN MESSAGE DE RENÉ GUINDON
4	BILAN DE L'EXERCICE ÉCOULE : COMPTES RENDUS DES CADRES SUPÉRIEURS PRÉSENTATION DES CLIENTS DE LATG
12	LE PIVOT L'INNOVATION À L'OEUVRE : LE HIGHLIGHT : L'ARCHITECTURE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS, LATG Planifait, comme vaillit et élaborait l'architecture évoluée du réseau de télécommunications du Gouvernement. En juin 1993, LATG,
13	UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN : LATG ET LA GESTION DE LA QUALITÉ TOTALE
17	DES PRODUITS ET SERVICES DE LATG : DES SOLUTIONS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS POUR LES ANNÉES 90
18	ETENDUE DES RÉSEAUX
23	TRAÇER LA VOIE POUR L'AVENIR : L'ÉQUIPE DE PLANNIFICATION ET DE MISE EN OEUVRE :
24	HIVEL + NANC CERF RAPPORT DES VÉRIFICATEURS ET ÉTATS FINANCIERS
25	AU SERVICE DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL : BURÉAU DE SGTA TRAVERS LE CANADA
	Impression au Canada
	© Ministre d'Appropriations et Services Canada 1994
	N° du Catalogue CO35-18/1994 ISBN 0-662-6118-7
	Conception graphique par Bark Productions Inc.
	Note Dans le présent texte, toute désignation au masculin d'envergure équivaut au féminin
	deux domaines en une seule entreprise.
	Partenaires fondateurs de Services gouvernementaux de télécommunications et d'information, un organisme fusionnant les fonctions de l'Etat dans ces Services Canada ainsi que de Travaux publics Canada sont devenus des
	LES CANADIENS.
	QUEL PUISSE DÉSSERVIR EFFICACEMENT
	ET D'INFORMATION AU GOUVERNEMENT POUR
	PRODUITS ET SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS
	NOTRE MISSION CONSISTE À OFFRIR DES
	<b>NOTRE MISSION</b>
	Canada, l'Agence des télécommunications gouvernementales a tant qu'organisme de service spécial du gouvernement du secteur privé et public afin de fournir une gamme complète de ATG) a adapté les meilleures pratiques employées dans les Canada, l'Agence des télécommunications gouvernementales personnalités aux ministères et produits et services de télécommunications et d'information communs et



Canada

GOUVERNEMENTS

TELECOMMUNICATIONS

AGENCE DES

1993 • 1994  
RAPPORT ANNUEL









3 1761 11551657 7

